



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

RENATA MARTINS BRAVO MIRANDA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Diagnóstico em um Órgão Público Brasileiro

Brasília – DF

2013

RENATA MARTINS BRAVO MIRANDA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Diagnóstico em um
Órgão Público Brasileiro**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Msc. Rodrigo
Rezende Ferreira

Brasília – DF

2013

Miranda, Renata Martins Bravo

Qualidade de Vida no Trabalho: Diagnóstico em um Órgão Público Brasileiro/Renata Martins Bravo Miranda – Brasília, 2013.

69 f.: il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2013.

Orientador: Prof. Msc. Rodrigo Rezende Ferreira, Departamento de Administração.

Abordagem preventiva de QVT. Bem-estar no trabalho. Mal-estar no trabalho.

RENATA MARTINS BRAVO MIRANDA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Diagnóstico em um
Órgão Público Brasileiro**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da
aluna

Renata Martins Bravo Miranda

Msc. Rodrigo Rezende Ferreira
Professor-Orientador

Dra. Tatiane Paschoal
Professor-Examinador

Dr. Marcus Vinicius Siqueira
Professor-Examinador

Brasília, 27 de fevereiro de 2013

Aos pilares de todas as minhas conquistas: meus pais, Andréa e Jaguarê e minha irmã, Paula.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Andréa e Jaguarê, por todos os valores que me foram passados e por seu apoio incondicional.

À minha irmã, Paula, por suas palavras de amizade e apoio durante o curso.

Ao professor Rodrigo, por seu incrível comprometimento e atenção durante a elaboração deste trabalho.

À CGESP e à COAPE, que tornaram possível a realização desta pesquisa.

RESUMO

O presente trabalho teve por objetivo realizar um diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sob a ótica de uma amostra de servidores de um órgão público brasileiro. Adotou-se como principal referência teórica-metodológica a abordagem preventiva de QVT, a qual tem como premissa o contexto de trabalho como variável de ajuste. Essa abordagem se contrapõe àquela mais encontrada na literatura a respeito do assunto, a abordagem assistencialista de QVT, a qual considera o trabalhador como variável de ajuste. Foi aplicado o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), o qual mensura a QVT de uma organização com base em cinco dimensões: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais de Trabalho, Crescimento e Reconhecimento Profissional e Elo Trabalho-Vida Social. Participaram da pesquisa 40 servidores. Os resultados apontaram para uma QVT classificada na zona de Bem-Estar Dominante. A dimensão de QVT mais crítica foi a Organização do Trabalho e a percebida de modo mais positivo é a Elo Trabalho-Vida Social. Os resultados apontaram quais mudanças são necessárias no contexto de trabalho. Além disso, os mesmos servem de insumo para estruturação de um Programa de QVT na organização estudada e aprofundam o conhecimento a cerca do tema QVT de viés preventivo. Ao final, foram destacados os limites do estudo e foi proposta uma agenda de pesquisa.

Palavras-chave: Abordagem preventiva de QVT. Bem-estar no trabalho, Mal-estar no trabalho.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Modelo descritivo de bem-estar e QVT.....	26
Figura 2 - Cartografia psicométrica de interpretação dos resultados do IA_QVT.....	33

Gráfico 1 - Cargo dos participantes.....	30
Gráfico 2 - Sexo dos participantes.	30
Gráfico 3 - Escolaridade dos participantes.....	31
Gráfico 4 - Estado civil dos participantes.	31
Gráfico 5 – Escala de QVT.....	46
Gráfico 6 – Condições de trabalho.....	47
Gráfico 7 – IA_QVT – Condições de trabalho.	48
Gráfico 8 – Organização do trabalho.....	49
Gráfico 9 – IA_QVT – Organização do trabalho.....	50
Gráfico 10 – Relações socioprofissionais de trabalho.....	51
Gráfico 11 – IA_QVT – Relações socioprofissionais de trabalho.	52
Gráfico 12 – Crescimento e reconhecimento profissional.	53
Gráfico 13 – IA_QVT – Crescimento e reconhecimento profissional.....	54
Gráfico 14 – Elo trabalho-vida social.....	55
Gráfico 15 – IA_QVT – Elo trabalho-vida social.	56

Quadro 1 – Menus de atividades assistencialistas.....	19
Quadro 2 – Categoria 1 da questão aberta 1.....	37
Quadro 3 – Categoria 2 da questão aberta 1.....	37
Quadro 4 – Categoria 3 da questão aberta 1.....	37
Quadro 5 – Categoria 4 da questão aberta 1.....	38
Quadro 6 – Categoria 1 da questão aberta 2.....	39
Quadro 7 – Categoria 2 da questão aberta 2.....	40
Quadro 8 – Categoria 3 da questão aberta 2.....	40
Quadro 9 – Categoria 4 da questão aberta 2.....	40
Quadro 10 – Categoria 1 da questão aberta 3.....	41
Quadro 11 – Categoria 2 da questão aberta 3.....	42
Quadro 12 – Categoria 3 da questão aberta 3.....	42
Quadro 13 – Categoria 4 da questão aberta 3.....	43
Quadro 14 – Categoria 1 da questão aberta 4.....	44
Quadro 15 – Categoria 2 da questão aberta 4.....	44
Quadro 16 – Categoria 3 da questão aberta 4.....	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Idade e tempo de serviço dos participantes no Ministério da Saúde e na COAPE.....	32
Tabela 2 – Percepção global de QVT dos trabalhadores da COAPE.	45
Tabela 3 – Escala de condições de trabalho.....	47
Tabela 4 – Escala de organização do trabalho.	49
Tabela 5 – Escala de relações socioprofissionais de trabalho.	51
Tabela 6 – Escala de crescimento e reconhecimento profissional.	53
Tabela 7 – Escala de elo trabalho-vida social.	55

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Contextualização.....	10
1.2	Formulação do problema	12
1.3	Objetivo Geral	12
1.4	Objetivos Específicos	12
1.5	Justificativas.....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	Reestruturação Produtiva e os efeitos para o Estado	14
2.2	Os modelos clássicos de QVT	16
2.3	A abordagem assistencialista de QVT	18
2.4	A abordagem preventiva de QVT	21
2.5	Bem-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho.....	23
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	28
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	28
3.2	Caracterização da organização, setor ou área	28
3.3	População e amostra	29
3.4	Caracterização do instrumento de pesquisa	32
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	34
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	36
4.1	Resultados qualitativos	36
4.1.1	Primeira pergunta aberta do IA_QVT	36
4.1.2	Segunda pergunta aberta do IA_QVT	39
4.1.3	Terceira pergunta aberta do IA_QVT	41
4.1.4	Quarta pergunta aberta do IA_QVT	43
4.2	Resultados quantitativos	45
4.2.1	Condições de trabalho.....	46
4.2.2	Organização do trabalho	48
4.2.3	Relações socioprofissionais de trabalho.....	50
4.2.4	Crescimento e reconhecimento profissional	52
4.2.5	Elo trabalho-vida social.....	54
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	57
	REFERÊNCIAS.....	59
	ANEXOS	63

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Os estudos e pesquisas acerca da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tiveram início na década de 1970 (FERREIRA, 2011). À época, ocorreu uma crise de âmbito mundial, a qual foi marcada pela busca do aumento da produtividade e pela valorização do capital e, em contrapartida, o aumento da insatisfação dos trabalhadores e da radicalização dos movimentos sindicais. Dessa forma, foi necessário que uma espécie de reestruturação dos modelos de gestão do trabalho e da produção tivesse início para que as instituições e os Estados se adaptassem ao novo cenário do mundo do trabalho (BAUMGARTEN, 2002).

A Reestruturação Produtiva (RP) trouxe mudanças significativas para as organizações. As inovações tecnológicas reduziram a força de trabalho, bem como o ciclo de vida dos produtos. As empresas, na busca por vantagens competitivas, passaram a modificar frequentemente seus processos de produção e a intensificar pesquisas e desenvolvimentos de novos bens ou serviços.

Com isso, os trabalhadores precisaram se adaptar às novas configurações organizacionais e do trabalho. Passou-se a exigir o desenvolvimento contínuo de competências, devendo o indivíduo ser flexível o suficiente para realizar múltiplas tarefas quando necessário (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

No cenário público, os Estados passaram a ser mais pressionados pela população, a qual toma, cada vez mais, ciência de seus direitos. Intensificaram-se protestos e manifestações, movimentos sindicais e greves de setores vitais para o bom funcionamento da sociedade. O usuário-cidadão também passou a ser mais exigente no que diz respeito aos serviços prestados pelo Estado. Dessa maneira, os funcionários da administração pública tiveram seu ambiente de trabalho afetado, passando a sofrer pressões cada vez maiores para que sua produtividade fosse aumentada sem, todavia, receber em troca melhor infraestrutura de trabalho.

Uma das principais consequências deste cenário é o comprometimento do bem-estar do indivíduo no ambiente de trabalho e, como produto, da Qualidade de Vida

no Trabalho (QVT). Torna-se essencial, então, o desenvolvimento de ações e pesquisas que tratem dos impactos positivos e negativos do contexto de produção na QVT dos trabalhadores.

Atualmente, no Brasil, a Qualidade de Vida no Trabalho tem se caracterizado por duas abordagens (FERREIRA, 2011). O enfoque de caráter assistencialista visa combater os efeitos da fadiga ocupacional e tem como foco o aumento da resistência física e mental do trabalhador para instrumentalizá-lo a suportar as adversidades presente no contexto laboral. De acordo com essa abordagem, a QVT dos trabalhadores é melhorada por meio de atividades relaxantes (antistress), como aulas esportivas, massagens, entre outros. Outra característica do enfoque assistencialista de QVT é que as ações de combate ao mal-estar no trabalho são definidas, fundamentalmente, de um modo *top-down*, sendo os gestores os principais responsáveis por priorizar quais são os aspectos a serem combatidos.

Por outro lado, a abordagem preventiva caracteriza-se por propor o indivíduo e o coletivo de trabalhadores como atores centrais na concepção das ações de QVT. O enfoque preventivo tem como foco a remoção ou atenuação de indicadores críticos, presentes no contexto de trabalho, segundo a opinião dos trabalhadores, que podem estar diretamente relacionados às vivências de mal-estar nos contextos de produção (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009). Nessa perspectiva, deve-se atuar sobre cinco fatores interdependentes: a) condições de trabalho; b) organização do trabalho; c) relações socioprofissionais de trabalho; d) crescimento e reconhecimento profissional; e e) elo trabalho-vida social (FERREIRA, 2006b). É justamente sob o enfoque preventivo de QVT que esta pesquisa se insere.

A presente pesquisa, portanto, tem como objetivo realizar um diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores de uma coordenação de um Órgão Público brasileiro tomando como base o ponto de vista dos trabalhadores participantes da pesquisa.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: Introdução, Referencial Teórico, Métodos e Técnicas de Pesquisa e Cronograma de Trabalho.

O capítulo um aborda as considerações introdutórias do trabalho, os objetivos geral e específico e as justificativas para a realização do estudo.

O capítulo dois esclarece o referencial teórico adotado como base para a presente pesquisa e está dividido em quatro subcapítulos: Reestruturação produtiva e os

efeitos para o Estado, Os estudos clássicos de QVT, A abordagem assistencialista de QVT e A abordagem preventiva de QVT.

O terceiro capítulo explica a abordagem metodológica utilizada no estudo e faz considerações a respeito da amostra e do instrumento de pesquisa, bem como sobre o processo de coleta e análise de dados.

O quarto capítulo é relativo aos resultados da pesquisa, bem como à discussão acerca dos mesmos e às recomendações à Organização pesquisada.

1.2 Formulação do problema

Em função do contexto brevemente descrito, a pergunta que norteia a presente pesquisa é: qual é a percepção dos servidores de uma coordenação de um órgão público brasileiro em relação à sua Qualidade de Vida no Trabalho?

1.3 Objetivo Geral

Realizar um diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sob a ótica de uma amostra de servidores de um órgão público brasileiro.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever os aspectos positivos e negativos que caracterizam a QVT dos participantes com base na percepção dos mesmos.
- Propor ideias para combater os aspectos negativos de QVT encontrados; e
- Propor ideias para a manutenção e a consolidação dos aspectos positivos de QVT encontrados.

1.5 Justificativas

Esse estudo justifica-se em três diferentes dimensões: a social, a institucional e a acadêmica.

Do ponto de vista social, a pesquisa encontra sua importância na possibilidade de melhoria da produtividade dos servidores de uma coordenação de um Órgão Público e, portando, dos serviços prestados aos cidadãos-usuários pela mesma. Em outras palavras, essa pesquisa é importante para a sociedade, pois os cidadãos-usuários podem estar vivenciando experiências de mal-estar advindas da prestação de serviços de organizações com uma QVT comprometida.

Do ponto de vista institucional, a pesquisa contribuirá com o diagnóstico dos pontos positivos e negativos da QVT de uma área da organização, proporcionando bases científicas para a melhoria do bem-estar do servidor e do ambiente de trabalho e, conseqüentemente, da produtividade.

No tocante ao ponto de vista acadêmico, a pesquisa trará contribuições para o estudo de QVT de viés preventivo, área sobre a qual começou-se a publicar estudos científicos há aproximadamente 10 anos (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009). De acordo com Ferreira (2011), existe a necessidade de se ampliar o respectivo campo de estudo, pois, no contexto brasileiro, os estudos são, predominantemente, de viés assistencialista.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesse capítulo será apresentado o referencial teórico que servirá de base para a realização da presente pesquisa. Serão abordados os seguintes temas: a) Reestruturação produtiva e os efeitos para o Estado; b) Os modelos clássicos de QVT; c) A abordagem assistencialista de QVT; e d) A abordagem preventiva de QVT.

2.1 Reestruturação Produtiva e os efeitos para o Estado

O interesse de gestores e administradores por QVT existe há muitos anos. No entanto, foi somente na década de 1970 que as grandes corporações passaram a considerá-la um objeto de preocupação e investimento (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009). Nesse período, teve início um processo de reestruturação produtiva, o qual tinha como o objetivo superar a crise existente no sistema produtivo capitalista ocidental de feição taylor-fordista (BRAVERMAN, 1975).

Esse período de crise foi marcado, principalmente, pela radicalização dos movimentos sindicais, pelo descompasso entre valorização do capital e aumento da produtividade, pelo choque do aumento de preço do petróleo e pela elevação da taxa de juros, tornando necessária a instauração de mudanças institucionais nas relações de trabalho e no papel dos Estados nacionais (BAUMGARTEN, 2002).

A Reestruturação Produtiva (RP) pode ser definida como

uma busca por harmonizar (compatibilizar) mudanças, principalmente nos âmbitos do perfil das organizações produtivas, das relações de produção, do modelo dominante de gestão de trabalho e da tecnologia, com a introdução de instrumentos de trabalho baseados na microeletrônica, do papel dos Estados nacionais e do quadro jurídico internacional com medidas voltadas para o fim das barreiras comerciais (FERREIRA, 2011).

A RP – a qual ainda está em curso e vem sendo reforçada pela crescente globalização – transformou o mundo do trabalho: a produção tecnológica foi intensificada de tal forma que suas constantes inovações diminuíram consideravelmente o ciclo de vida dos produtos; os profissionais do mercado de trabalho passaram a ser mais exigidos em termos de qualificação e atualização contínua de conhecimento; os processos de produção passaram a ser

frequentemente modificados (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009) e modernizados, provocando a redução do quadro de pessoal das organizações, aumentando, assim, as relações informais precárias de trabalho: terceirizações, subcontratações; e a terceirização da economia (FERREIRA, 2011).

Dessa forma, passou-se a exigir dos trabalhadores a especialização flexível, a flexibilidade funcional e a politecnia (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009). Ainda segundo os mesmos autores, os trabalhadores, atualmente, precisam assumir novas responsabilidades para atuar em ambientes incertos, papéis pouco definidos e equipamentos sofisticados em contínua evolução.

Dentro desse contexto, pode-se afirmar que os trabalhadores do mundo contemporâneo precisam ser altamente flexíveis e qualificados, além de capazes de se adaptar rapidamente às constantes mudanças de cenário do mercado. Por essas razões, concorda-se com Ferreira, Alves e Tostes (2009) quando os mesmos colocam que, atualmente, é necessário que as empresas garantam a qualidade final de seus produtos considerando também a qualidade de vida de seus funcionários dentro do ambiente de trabalho.

Na década de 90, teve início no Brasil uma reforma de Estado, na qual a Administração Pública passou a adotar princípios administrativos comuns à iniciativa privada, como, por exemplo, eficiência, produtividade, desempenho, competência, liderança empresarial, qualidade total, cliente, produto, marketing, excelência, reengenharia, sendo a busca por resultados o foco principal das atividades realizadas. Segundo Chanlat (2002), essas influências da iniciativa privada sobre a iniciativa pública são chamadas de Gerencialismo.

Assim, segundo Kudryck (2001 *apud* Chanlat, 2002), “a gestão do setor público deve ser similar à do setor privado”. Portanto, os trabalhadores do setor público precisaram se tornar tão competitivos e eficientes quanto àqueles do setor privado. Consequentemente, esses trabalhadores passaram a usufruir de experiências causadores de bem e mal estar, inicialmente características da área privada.

As consequências da Reestruturação Produtiva e do Gerencialismo para o setor público incluem também o fortalecimento da consciência da população em relação à sua cidadania, o que vem aumentando o número de cidadãos-usuários cada vez mais exigentes de seus direitos no que diz respeito aos serviços prestados pelos órgãos governamentais (FERREIRA; FERREIRA; ANTLOGA; BERGAMASCHI, 2009). O aumento dessas exigências coloca na agenda dos dirigentes públicos

“novos desafios relativos ao papel dos órgãos públicos, suas finalidades, suas estruturas e seu próprio funcionamento” (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Esse desafio é caracterizado também pelos indicadores críticos que impactam negativamente o bem-estar dos servidores públicos e a satisfação dos usuários. São alguns deles: o aumento de doenças provocadas pelo estresse constante, o absenteísmo e a rotatividade de pessoal, além do aumento de reclamações por parte dos usuários, o que desgasta o relacionamento entre os usuários e as máquinas do Estado.

Diante do contexto apresentado, pode-se compreender melhor porque os estudos acerca do tema Qualidade de Vida no Trabalho são necessários para a realidade contemporânea, seja para organizações públicas ou privadas. A seguir, serão apresentados os modelos clássicos de QVT.

2.2 Os modelos clássicos de QVT

Considerado por Ferreira (2006b) e Fernandes (1996) como um autor clássico do tema desta pesquisa, Walton (1973) propôs oito categorias conceituais de QVT, todas com seus respectivos indicadores, as quais são:

- a) Compensação justa e adequada. Equidade interna e externa; justiça na compensação; partilha dos ganhos de produtividade; e proporcionalidade entre salários.
- b) Condições de trabalho. Jornada de trabalho razoável; ambiente físico seguro e saudável; e ausência de insalubridade.
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades. Autonomia, autocontrole relativo; qualidades múltiplas; e informações sobre o processo total do trabalho.
- d) Oportunidade de crescimento e segurança. Possibilidade de carreira; crescimento pessoal; perspectiva de avanço salarial; e segurança de emprego.
- e) Integração social na organização. Ausência de preconceitos; igualdade; mobilidade; relacionamento; e senso comunitário.

- f) Constitucionalismo. Direitos de proteção do trabalhador; privacidade pessoal; liberdade de expressão; tratamento imparcial; e direitos trabalhistas.
- g) O trabalho e o espaço total de vida. Papel balanceado no trabalho; estabilidade de horários; poucas mudanças geográficas; e tempo para lazer da família.
- h) Relevância social do trabalho na vida. Imagem da empresa; responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos; e práticas de emprego.

Como Fernandes (1996) destaca, pode-se entender que, independentemente da amostra de pesquisa e das preferências pessoais, se tais categorias não forem bem gerenciadas, haverá a queda da satisfação dos trabalhadores em geral.

Por outro lado, segundo o modelo de Westley (1979), a avaliação da QVT pode ser realizada por meio de quatro indicadores:

- a) O econômico, o qual consiste na equidade salarial e na equidade de tratamento recebido;
- b) O político, que diz respeito à segurança no emprego;
- c) O psicológico, representado pela auto realização; e
- d) O sociológico, o qual é relativo à participação ativa dos trabalhadores em decisões relacionadas com seu processo de trabalho.

Outro ponto de vista clássico que diz respeito à avaliação de QVT é o modelo de Hackman e Oldham (1975). Para esses autores, os fatores que devem ser analisados são:

- a) Dimensões da tarefa. Os atributos levados em consideração são: variedade de habilidades; identidade da tarefa; significado da tarefa; inter-relacionamento; autonomia; e retroalimentação;
- b) Estados psicológicos críticos. Esse critério leva em conta a percepção da significância do trabalho para os trabalhadores, bem como da responsabilidade e dos resultados do mesmo;
- c) Resultados pessoais e de trabalho. Essa variável é representada pela satisfação geral e pela motivação para que o trabalho seja realizado com alta qualidade. Ela também analisa o absenteísmo e a rotatividade no ambiente de trabalho.

Após a revisão de alguns dos modelos clássicos de QVT, é visível que essa área de estudo possui variados conceitos e indicadores. No entanto, vale lembrar que todos esses modelos foram sendo melhorados e adequados de acordo com o contexto

histórico no qual estavam inseridos. Porém, é possível perceber alguns pontos em comum entre os modelos mais antigos e as abordagens atuais.

Assim, pode-se concluir que os modelos clássicos tiveram determinada influência sobre a construção das abordagens de QVT vigentes no mundo do trabalho contemporâneo, as quais serão abordadas nos próximos tópicos.

2.3 A abordagem assistencialista de QVT

Os estudos científicos acerca de QVT vêm crescendo substancialmente nos últimos anos, principalmente nos campos da Administração e da Psicologia (FERREIRA, 2006b). No entanto, “o redesenho do funcionamento das organizações e a implementação dos novos modelos de gestão convidam os especialistas a repensarem o clássico dilema entre bem-estar e produtividade” (FERREIRA *et al.*, 2009).

Isso porque, segundo Ferreira (2006b), atualmente a concepção predominante entre as abordagens de QVT é a assistencialista. Segundo essa abordagem, a implementação de programas de QVT consiste em oferecer aos funcionários das organizações um leque de atividades anti-estresse (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009), como por exemplo: yoga, capoeira, reeducação alimentar, massagens terapêuticas, dança de salão, entre outros.

Em uma pesquisa feita por Ferreira, Almeida, Guimarães e Vargas (2011), com 40 empresas brasileiras que atuam no campo da QVT, verificou-se a existência de extensos menus de atividades de QVT assistencialista à disposição de seus trabalhadores. Alguns desses menus estão ilustrados no Quadro 1.

Quadro 1 – Menus de atividades assistencialistas

Menu: Suporte Psicológico	Menu: Suporte Físico-Corporal	Menu: Terapias Corpo-Mente
<input type="checkbox"/> Autoconhecimento <input type="checkbox"/> Educação para a saúde emocional <input type="checkbox"/> Gerenciamento do estresse <input type="checkbox"/> Incidentes críticos (assaltos, seqüestros, acidentes) <input type="checkbox"/> Mapa astral <input type="checkbox"/> Meditação <input type="checkbox"/> Oficina de relaxamento <input type="checkbox"/> Plantão psicológico <input type="checkbox"/> Testes psicológicos	<input type="checkbox"/> Escola da postura <input type="checkbox"/> Fiscal de postura <input type="checkbox"/> <i>Blitz postural day</i> , blitz ergonômica (sic) <input type="checkbox"/> Cinésio Laboral <input type="checkbox"/> Ginástica corretiva postural <input type="checkbox"/> Ginástica laboral (intervalo saudável: aquecimento, compensação e relaxamento) <input type="checkbox"/> Grupos de caminhada e corrida <input type="checkbox"/> Mergulho técnico e recreativo <input type="checkbox"/> Montanhismo (<i>mountainlife</i>) <input type="checkbox"/> Pilates	<input type="checkbox"/> Alinhamento energético com pedras quentes <input type="checkbox"/> Aromaterapia <input type="checkbox"/> Arte-terapia, artes terapêuticas <input type="checkbox"/> Auriculoterapia <input type="checkbox"/> Cinesioterapia laboral <input type="checkbox"/> Dietoterapia <input type="checkbox"/> Geocromoterapia <input type="checkbox"/> Grupos operativos <input type="checkbox"/> Massoterapia, massagens em maca, <i>Quick-massage</i> <input type="checkbox"/> Psicoterapia breve <input type="checkbox"/> Reflexologia <input type="checkbox"/> <i>Spiral Taping</i> (técnica com uso de fitas adesivas) <input type="checkbox"/> Terapia floral alquímica
Menu: Abordagens “Holísticas Orientais”	Menu: Reeducação Nutricional	Menu: Atividades Culturais e Lazer
<input type="checkbox"/> Acupuntura, Aurículo Acupuntura <input type="checkbox"/> Florais <input type="checkbox"/> Massagem <i>Ayurvédica</i> <input type="checkbox"/> <i>Reike</i> <input type="checkbox"/> <i>Shiatsu</i> <input type="checkbox"/> <i>Sinastria</i> <input type="checkbox"/> Tai Chi Chuan <input type="checkbox"/> Yoga e Yoga Laboral	<input type="checkbox"/> Alimentação saudável <input type="checkbox"/> Acompanhamento individual para ganho e perda de peso <input type="checkbox"/> Controle dos fatores de risco <input type="checkbox"/> Orientação nutricional personalizada	<input type="checkbox"/> Cinema <input type="checkbox"/> Danças de salão e ritmos <input type="checkbox"/> Festas <input type="checkbox"/> Música (corais, canto coletivo) <input type="checkbox"/> Passeios <input type="checkbox"/> Shows <input type="checkbox"/> Teatro <input type="checkbox"/> Viagens de integração

Fonte: Ferreira, Almeida, Guimarães e Vargas (2011).

Basicamente, a prática de atividades anti-estresse retira, temporariamente, o trabalhador do ambiente produtor de fadiga e o ajuda a relaxar. No entanto, a partir do momento que o trabalhador retorna a esse ambiente conflituoso, os sintomas de desgaste reaparecem (FERREIRA, 2006a), pois as fontes de bem-estar e mal-estar estão presentes, predominantemente, no contexto de trabalho e não no trabalhador. Tais atividades relaxantes, portanto, trazem um alívio temporário para os

trabalhadores. Esse alívio pode desaparecer em questão de horas, uma vez que o trabalhador retorna para o seu posto de trabalho.

Devido ao alívio temporário ocasionado pelas atividades anti-estresse, Ferreira (2006a) compara essas atividades com um banho de ofurô (a tina japonesa de tratamento anti-estresse), dando origem à metáfora do ofurô corporativo: o trabalhador toma um banho de ofurô e, após o término dessa atividade, volta cheiroso, descansado e com a sensação de que o estresse ficou para trás. Porém, bastam algumas horas trabalhando no mesmo contexto de trabalho (que não foi modificado pela ação de QVT) que os problemas reaparecem, fazendo com que o trabalhador se sinta desgastado novamente.

Essa abordagem de QVT possui três características principais: a) o trabalhador é o responsável por sua própria QVT, o que faz com que as verdadeiras causas dos problemas no ambiente de trabalho continuem a existir, apesar de todas as ações tomadas. O foco está no indivíduo, sendo ele próprio a variável de ajuste (FERREIRA, 2006b). Em outras palavras, o indivíduo é o responsável por sua adaptação e pela manutenção de seu bem-estar dentro de um ambiente conflituoso. b) as atividades relaxantes oferecidas pelos programas de QVT do tipo hegemônica são paliativas e de natureza compensatória, pois não reduzem as fontes dos problemas presentes no contexto de trabalho, como, por exemplo, mobiliário inadequado, agindo somente como uma compensação sobre os desgastes já existentes. c) a terceira e principal característica da abordagem assistencialista de QVT é a ênfase quase que exclusiva na produtividade. As atividades de QVT buscam, prioritariamente, o cumprimento das metas e objetivos organizacionais, algumas vezes colocando o bem-estar do trabalhador em segundo plano.

De acordo com Ferreira (2006a), a implementação de um programa de QVT baseado na abordagem assistencialista eleva os custos das organizações, causa perda de competitividade e conta com a baixa adesão dos trabalhadores, pois eles logo percebem que sua fadiga não está sendo tratada de fato, e sim desaparecendo por apenas algumas horas.

Ferreira (2011) coloca que o maior problema não é adoção de práticas assistencialistas, mas quando a promoção de QVT se restringe somente a elas, como muito comumente acontece nas organizações. Ou seja, tais práticas são bem intencionadas e, no limite, podem suprir algumas necessidades do trabalhador, mas não podem ser encaradas como a principal alternativa para a gestão da QVT. É

preciso ampliar o foco de ação, considerando, também, aspectos presentes no contexto de trabalho. Porém, segundo o mesmo autor, algumas equipes que atuam no setor público aderem às práticas de atividades anti-estresse por falta de alternativas teóricas e metodológicas calcadas no rigor científico.

2.4 A abordagem preventiva de QVT

O conceito de QVT de caráter preventivo adotado para a realização do presente estudo foi definido por Ferreira (2006b), e coloca a QVT sob duas perspectivas interdependentes:

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais que estes constroem sobre o contexto de trabalho no qual esteja inseridos, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

A abordagem preventiva de QVT se contrapõe à abordagem assistencialista por ser voltada para o combate e a prevenção de fatores presentes no contexto de trabalho que podem impactar negativamente o bem-estar dos indivíduos. Assim, o foco central da abordagem preventiva “consiste em removerem-se os problemas geradores de mal-estar nos contextos de produção” como forma de alavancar a produtividade e a percepção de bem-estar do trabalhador e da organização (FERREIRA *et al.*, 2009).

Para tal, os gestores devem atuar sobre cinco dimensões interdependentes, as quais são: as condições de trabalho, a organização do trabalho, as relações socioprofissionais de trabalho, o crescimento e o reconhecimento profissional e o elo trabalho-vida social. (FERREIRA *et al.*, 2009).

A QVT segundo a abordagem preventiva é “uma tarefa de todos e uma busca contínua de harmonia entre o bem-estar, a eficiência e a eficácia nos ambientes organizacionais” (FERREIRA, 2006b), ao invés de uma exclusiva preocupação com a produtividade. Com isso, “a produtividade deixa de ser o foco exclusivo de QVT e

passa a ser consequência” do bem-estar vivenciado pelo trabalhador no ambiente laboral (FERREIRA *et al.*, 2009).

A implantação de uma abordagem preventiva de Qualidade de Vida no Trabalho requer a instalação de alguns fatores essenciais. São eles:

- a) Mudanças na mentalidade que preside os modelos de gestão do trabalho, permitindo-se inferir que a implantação desse tipo de programa é complicada e sofre resistência por parte dos trabalhadores e gestores da organização. Logo, é necessário que valores, crenças e concepções sejam removidos para darem lugar a novas, pois mudanças de práticas e mudanças de consciência devem estar acompanhadas uma da outra.
- b) Indissociabilidade entre produtividade e bem-estar. É preciso que se resgate o papel ontológico do trabalho como uma fonte de felicidade e como um fator importante no processo de construção das identidades individual e coletiva;
- c) Modelo antropocêntrico de gestão. A prática de QVT deve tomar por base um modelo de gestão do trabalho que veja os trabalhadores como os protagonistas dos resultados, que promova o reconhecimento individual e coletivo, que estimule a criatividade e a autonomia dos funcionários, que possibilite o desenvolvimento pessoal e coletivo e que possibilite também a participação efetiva nas decisões que afetem o bem estar individual e coletivo;
- d) Cultura organizacional do bem-estar. É necessária uma política de comunicação que dissemine, estimule e consolide uma cultura organizacional que tenha estabelecido valores e crenças voltadas para o bem-estar dos indivíduos e da coletividade. Por isso, a área de comunicação institucional das organizações desempenha uma função estratégica em programas de QVT; e
- e) Sinergia organizacional. A implantação de um programa de QVT deve ser feita de maneira transversal a toda a estrutura da organização, bem como conduzida por uma sinergia organizacional caracterizada pelo comprometimento dos dirigentes e gestores, pela cooperação inter e multidisciplinar de todos os envolvidos e por parcerias intersetoriais e sindicais.

Ferreira (2011) explica que superar os limites do enfoque hegemônico de QVT requer uma inversão de perspectiva analítica e conceitual. Isso porque, segundo o

autor, o melhor modo de se construir uma concepção baseada na realidade atual das organizações é perguntar aos próprios trabalhadores o que eles pensam a respeito de QVT. Então, a partir dessas respostas, a organização terá em mãos um material para implantar ações adaptadas às necessidades de seus funcionários, as quais servirão de bússola para as organizações na condução de um programa de QVT (FERREIRA, 2011).

2.5 Bem-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Couto e Paschoal (2012), não há consenso na literatura sobre as definições de bem-estar, o que afeta os estudos acerca do assunto realizados dentro do contexto laboral (PASCHOAL E TAMAYO, 2008).

Apesar da divergência dos conceitos existentes na literatura, há autores, como Tamayo (2004), Van Horn, Taris, Schaufeli e Scheurs (2004) e Warr (1987; 2003), que concordam entre si que o tempo dedicado ao trabalho é um componente fundamental para a construção e o desenvolvimento do bem-estar pessoal.

Albuquerque e Tróccoli (2004) afirmam que há duas correntes principais de bem-estar, as quais influenciam os estudos de bem-estar no trabalho: a corrente do bem-estar subjetivo e a do bem-estar psicológico, sendo a principal diferença entre elas a concepção de felicidade adotada.

O bem-estar subjetivo, segundo Albuquerque e Tróccoli (2004), é uma avaliação do indivíduo quanto ao contexto em que vive e abrange três dimensões: o afeto positivo (associado a emoções positivas), o afeto negativo (associado a emoções negativas) e a satisfação com a vida (um julgamento de valor da própria vida). Dentro dessa perspectiva, quanto maior o afeto positivo e menor o afeto negativo, assim como quanto maior a satisfação com a vida, maior o bem-estar geral do indivíduo. A concepção de felicidade adotada dentro dessa corrente é a concepção hedônica, que compreende o bem-estar como “a experiência de prazer *versus* desprazer, a qual decorre de julgamentos sobre os elementos positivos e negativos da vida” (RYAN e DECI, 2001). Já Diener (1984) e Diener, Suh, Lucas e Smith (1999) consideram o bem-estar como “respostas emocionais do indivíduo e julgamentos globais sobre sua satisfação com a vida”.

Já o bem-estar psicológico adota a visão *eudaimonica* da felicidade (PASCHOAL E TAMAYO, 2008) e foi definido como “a experiência de expressão pessoal e de auto realização” (RYFF, 1989; WATERMAN, 1993; WATERMAN, SCHWARTZ, CONTI, 2008). De acordo com Waterman (1993), a *eudaimonia* vai além da visão hedônica de felicidade, pois está associada à expressão ativa de virtudes e do que cada indivíduo tem de melhor. Esse tipo de bem-estar é composto por seis elementos, os quais são (RYFF, 1989):

- Auto aceitação: atitudes positivas do indivíduo em relação a si mesmo;
- Relação positiva com os outros: satisfação e confiança nas relações com os outros;
- Autonomia: a independência e a auto regulação do comportamento;
- Controle do ambiente: a habilidade do indivíduo de criar situações adequadas às condições pessoais;
- Propósito na vida: a manutenção de objetivos, intenções e de senso de direção que contribui para a percepção de que a vida é significativa; e
- Crescimento pessoal: o desenvolvimento do potencial do indivíduo e sua expansão como pessoa.

De acordo com Ryff (1989) e Ryff e Keyes (1995), um indivíduo que desfruta de alto bem-estar é aquele que apresenta altos índices de auto-aceitação, relação positiva com os outros, autonomia, controle do ambiente, propósito na vida e crescimento pessoal e profissional.

A fim de direcionar as ações organizacionais e melhorar o ambiente laboral, a partir dos conceitos e correntes de bem-estar geral, o bem-estar dentro do ambiente de trabalho passou a ser foco de estudo de alguns pesquisadores. Assim, definiu-se como bem-estar no trabalho “a prevalência de emoções positivas e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida” (PASCHOAL E TAMAYO, 2008). Logo, a partir desse conceito, pode-se concluir que o bem-estar no trabalho inclui aspectos afetivos, como emoções, e cognitivos, relativos à percepção de realização do indivíduo e também às avaliações que este faz sobre seu ambiente de trabalho. Nota-se, assim, uma estreita e possível relação entre os conceitos de QVT (Ferreira, 2006) e Bem-Estar no Trabalho (Paschoal e Tamayo, 2008). As representações que o indivíduo constrói acerca de suas condições de trabalho, por exemplo, podem estar

intimamente relacionadas à sua percepção de bem-estar ou mal-estar em relação a esta dimensão de QVT.

Apesar de a relação teórica e/ou empírica entre QVT e bem-estar não ser largamente explorada na ciência, Ferreira (2012) propõem um modelo descritivo que pode fornecer importantes subsídios para se hipotetizar tal relação. Na Figura 1, pode-se observar tal modelo. Nota-se que existem dois diferentes níveis analíticos: o macro-ergonômico e o micro-ergonômico. O nível macro-ergonômico classifica as representações dos trabalhadores relativas ao contexto organizacional no qual eles estão inseridos como positivas ou negativas. O diagnóstico deste nível define se há a presença ou a ausência de QVT, sendo essas classificadas como bem-estar no trabalho (percepções e afetos positivos direcionados às dimensões estruturantes de QVT) e mal-estar no trabalho (percepções e afetos negativos direcionados às dimensões estruturantes de QVT), respectivamente. Assim, no nível macro do modelo, faz-se uma análise de como os trabalhadores percebem os fatores constitutivos de QVT (condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional, elo trabalho-vida social), os quais são os produtores das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho (FERREIRA, 2012).

Já o nível micro analítico busca investigar a fundo os efeitos produzidos pelos fatores de QVT e os modos pelos quais os trabalhadores lidam com as exigências e custos que nascem dos contextos de trabalho (FERREIRA, 2012). Assim, pode-se inferir que o nível de QVT – e de seus fatores constitutivos – de uma organização, bem como as políticas e medidas referentes a ela, pode afetar o nível de bem-estar no trabalho para pior ou para melhor, causando aos trabalhadores vivências de bem ou mal-estar.

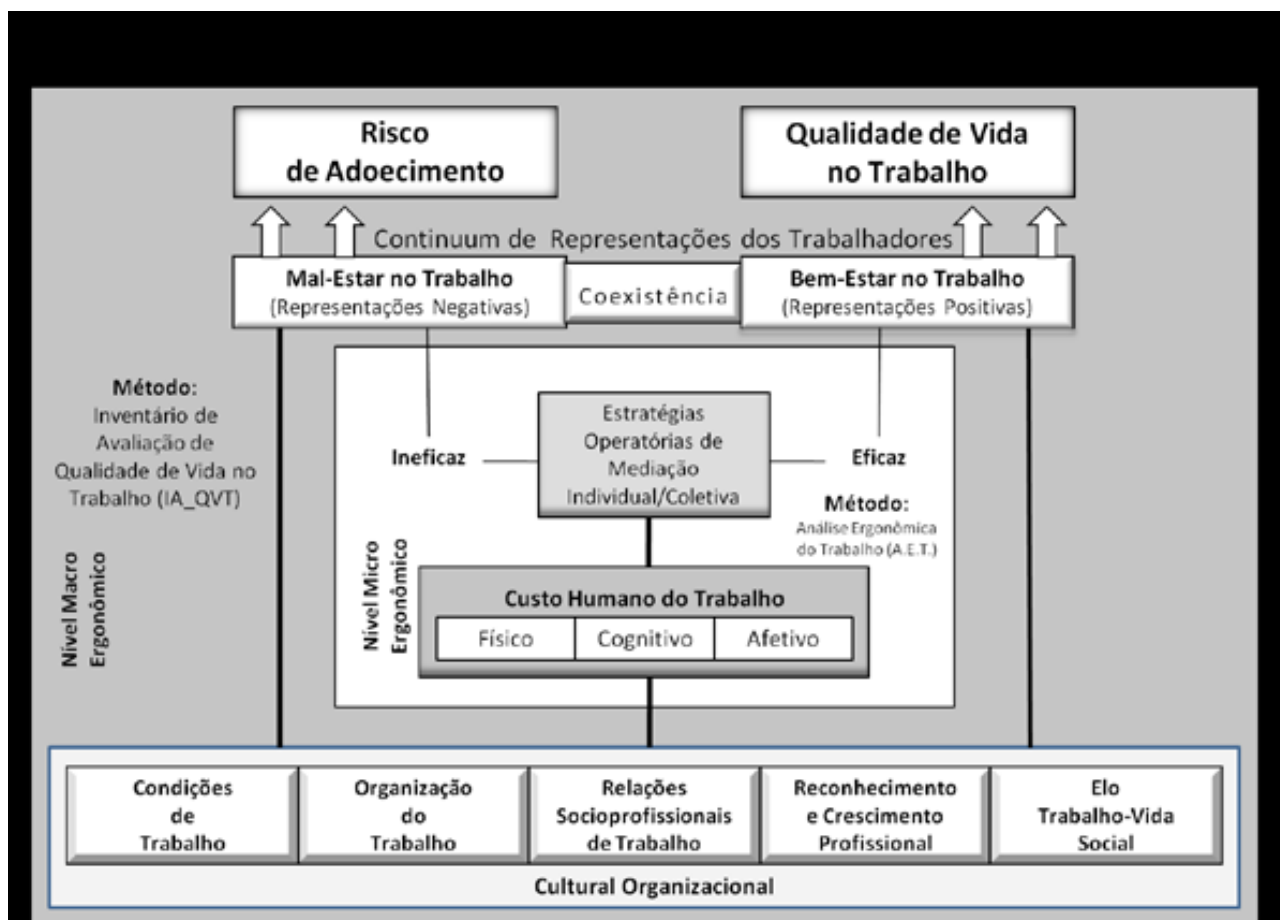


Figura 1 - Modelo descritivo de bem-estar e QVT.
Fonte: FERREIRA, 2012.

A relação entre QVT e bem-estar fica mais explícita quando o autor propõe que as representações do(s) trabalhador(es) acerca de seu contexto de trabalho é baseada em um *continuum*. Este *continuum* oscila em função das estratégias operatórias de mediações individuais e coletivas que os trabalhadores executam para enfrentar o Custo Humano do Trabalho (CHT). Quando tais estratégias são ineficazes (seja em função do próprio indivíduo, seja em função do não oferecimento de suporte por parte da organização), entende-se que o(s) trabalhador(es) percebem mal-estar no trabalho, ou seja, sentimentos negativos em relação às suas condições, relações ou organização do trabalho; neste cenário, a QVT está em risco, há uma possibilidade de adoecimento. Por outro lado, quando tais estratégias de mediação do CHT são eficazes, o modelo proposto pelo autor sugere que o(s) trabalhador(es) percebem bem-estar no trabalho, ou seja, sentimentos de satisfação e felicidade no que diz respeito às dimensões estruturantes de QVT; neste cenário, há uma possibilidade de promoção da saúde no trabalho.

Por fim, analisando conjuntamente os conceitos de QVT (FERREIRA, 2006) e bem-estar no trabalho (PASCHOAL E TAMAYO, 2008) nota-se que ambos têm em comum:

- Serem baseados na teoria das representações sociais (MOSCOVICI, 2003) que os sujeitos constroem sobre o meio em que trabalham e vivem;
- Terem como consequência, no indivíduo, sentimentos positivos ou negativos direcionados a determinado objeto.

No caso do presente trabalho, entende-se que os fatores estruturantes das percepções bem-estar/mal-estar no trabalho e QVT são cinco: condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais, reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social. Nota-se, portanto, que QVT e bem-estar são conceitos diferentes, mas altamente correlacionados.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Neste capítulo serão apresentadas as características metodológicas da pesquisa. Elas estão divididas em cinco tópicos: a) Tipo e descrição geral da pesquisa; b) caracterização do campo de estudo; c) Participantes da pesquisa; d) Instrumento de pesquisa; e e) Procedimentos de coleta e análise de dados.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

A presente pesquisa é de natureza descritiva e empírica, pois teve como objetivo diagnosticar e, portanto, descrever a QVT do campo de estudo sob o ponto de vista dos trabalhadores, utilizando-se, assim, de dados primários.

Seu caráter é exploratório, pois há ainda relativamente poucos estudos que propõem diagnósticos de QVT por um enfoque preventivo, se levada em conta toda a produção científica sobre o tema; vale ressaltar que o estudo não foi baseado em hipóteses previamente estabelecidas.

O recorte da pesquisa é o transversal, pois os dados foram coletados somente em uma ocasião, registrando os eventos de forma pontual no tempo.

A abordagem adotada é mista, incluindo dados qualitativos (texto) e quantitativos (números). O levantamento de dados foi feito por meio da técnica de *survey*, com base na aplicação de um questionário em uma amostra de interesse.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área

A organização escolhida como campo de pesquisa foi a Coordenação de Administração de Pessoal (COAPE) do Ministério da Saúde. Este Órgão faz parte do Poder Executivo Federal e tem como atribuições a organização e a elaboração de políticas públicas voltadas para a promoção, prevenção e assistência à saúde dos brasileiros. (PORTAL DA SAÚDE, 2012).

A COAPE é diretamente subordinada à Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGESP) do Ministério, conforme mostra o anexo A. É a coordenação responsável, basicamente, por planejar, coordenar, acompanhar, executar e controlar as atividades relacionadas a cadastro e pagamento dos servidores ativos, aposentados, pensionistas, ocupantes de cargos em comissão, funções gratificadas e funcionários temporários. Também compete à COAPE homologar a folha de pagamento da unidade pagadora no Distrito Federal (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2010).

3.3 População e amostra

A área organizacional adotada como campo da pesquisa é composta por 67 servidores, os quais estão divididos nos seguintes cargos: administrador; agente administrativo; agente de portaria; agente de serviços complementares; analista de sistemas; analista técnico administrativo; auxiliar operacional de serviços diversos; datilógrafo; guarda de endemias; técnico em contabilidade; técnico em pesquisa; e estagiários.

A pesquisa foi realizada com 40 funcionários da COAPE, dos quais 38 foram considerados válidos para fins de análise. Quanto ao cargo, 3 (7,5%) participantes são estagiários, 2 (5%) são datilógrafos, 5 (12,5%) são auxiliares operacionais de serviços diversos, 1 (2,5%) são agentes de serviços complementares, 2 (5%) são analistas técnico administrativo, 23 (57,5%) são agentes administrativos e 2 (5%) são administradores, conforme mostra o Gráfico 1.

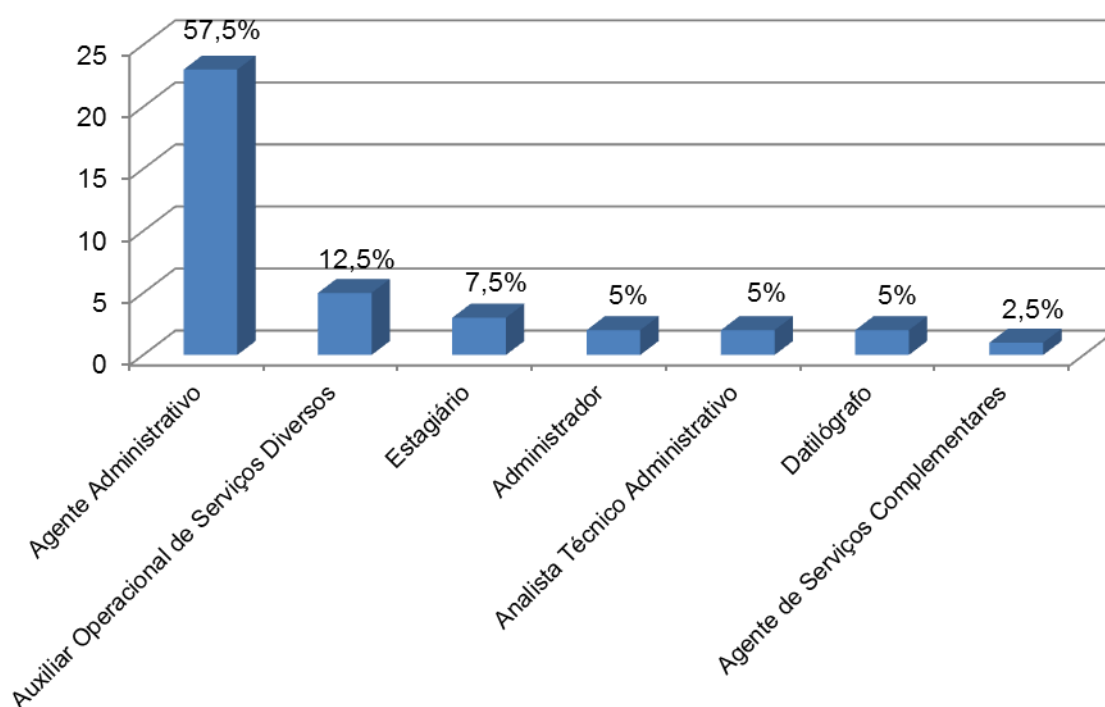


Gráfico 1 - Cargo dos participantes.

Quanto ao sexo, a amostra consiste em 15 (37,5%) dos participantes do sexo masculino e 23 (57,5%) do sexo feminino, conforme o Gráfico 2.

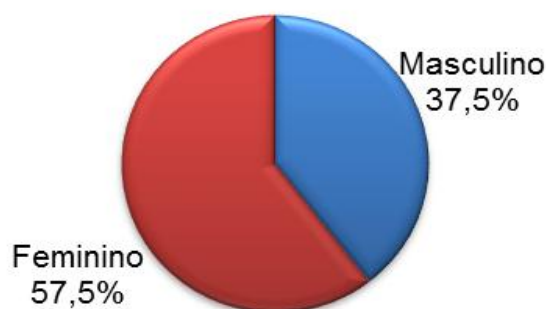


Gráfico 2 - Sexo dos participantes.

O grau de escolaridade da amostra variou entre ensino médio completo e especialização. Dentre a amostra válida para esta variável, $n = 36$, 18 (45%) participantes possuem ensino médio completo, 4 (10%) têm graduação incompleta, 10 (25%) são graduados e 4 (10%) possuem pelo menos uma especialização, de acordo com o Gráfico 3.

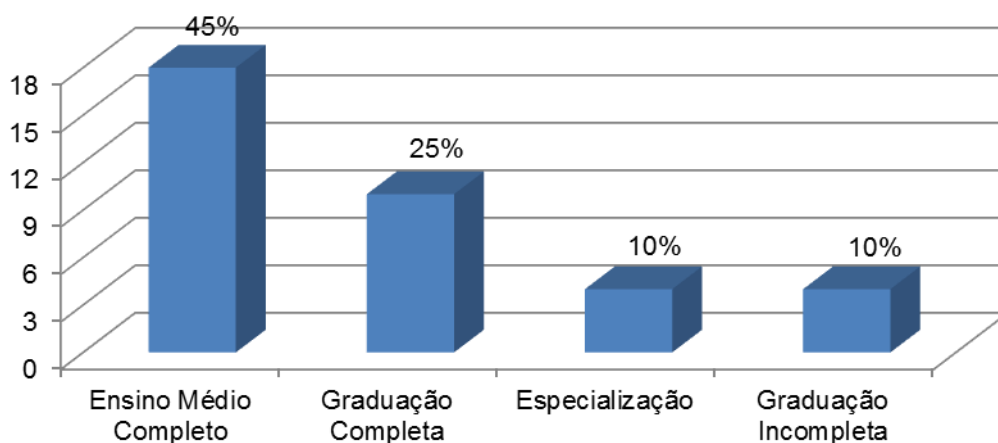


Gráfico 3 - Escolaridade dos participantes.

Quanto à distribuição da amostra por estado civil, 12 (30%) participantes se declararam solteiros, 14 (35%) estão casados, 5 (12,5%) são divorciados, 1 (2,5%) tem companheiro, 2 (5%) mantém uma união estável e 3 (7,5%) são separados. O Gráfico 4 mostra a distribuição dos participantes por estado civil.

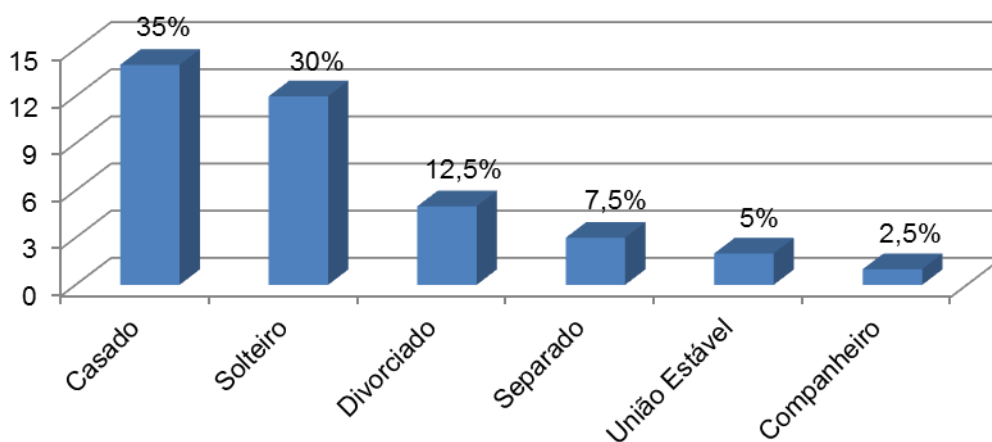


Gráfico 4 - Estado civil dos participantes.

A idade média dos participantes foi de 43,09 anos, com desvio padrão de 13,02 e amplitude 39. O tempo médio de serviço no Ministério da Saúde, em meses, foi de 165,60, com desvio padrão de 140,34 e amplitude 416. Já o tempo médio de serviço na COAPE, em meses, foi de 85,83, com desvio padrão 120,08 e amplitude 471. A Tabela 1 apresenta as médias de idade, tempo no órgão e tempo na lotação da amostra.

Tabela 1 – Idade e tempo de serviço dos participantes no Ministério da Saúde e na COAPE

Indicador Estatístico	Idade	Tempo no Ministério (em meses)	Tempo na COAPE (em meses)
Média	43,09	165,6	85,83
Desvio Padrão	13,02	140,34	120,08
Coeficiente de Variação	0,30	0,84	1,39
Variância	169,47	19694	14419
Mínimo	23	4	4
Máximo	62	420	475
Amplitude	39	416	471

A seguir será descrito o instrumento de pesquisa.

3.4 Caracterização do instrumento de pesquisa

O instrumento utilizado na pesquisa foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) (FERREIRA, 2009). Trata-se de um instrumento psicometricamente validado e que tem por objetivo diagnosticar e monitorar a QVT em organizações de trabalho.

O Inventário é baseado no conceito o qual considera a QVT como representações manifestadas pelos trabalhadores a respeito do contexto produtivo no qual estão inseridos (FERREIRA, 2009), apresentado no referencial teórico deste relato.

O IA_QVT é composto por questões quantitativas e qualitativas, caracterizando-se, assim, como um instrumento de triangulação de dados (SAMPIERI; COLLADO, LUCIO, 2006).

A parte quantitativa consiste em 61 questões e utiliza uma escala psicométrica do tipo *Likert*, contendo 11 pontos – sendo 0 = discordo totalmente e 10 = concordo totalmente. A cartografia psicométrica de interpretação dos resultados está demonstrada na Figura 1.

--- 0-0,9	-- 1-1,9	-- 2-2,9	- 3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+ 6-6,9	++ 7-7,9	+++ 8-8,9	++++ 9-10
Mal-Estar Intenso		Mal-Estar Moderado		Zona de Transição		Bem-Estar Moderado		Bem-Estar Intenso	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			
Resultado negativo que evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho. Representações que devem ser transformadas no ambiente organizacional. Risco de Adoecimento				Resultado mediano . Indicador de "situação-limite". Coexistência de mal-estar e bem-estar no trabalho. Estado de alerta		Resultado positivo que evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho. Representações que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. Promoção de Saúde			

Figura 2 - Cartografia psicométrica de interpretação dos resultados do IA_QVT.

Fonte: FERREIRA, 2009.

A análise dos resultados do Inventário deve estar inserida dentro de uma das seguintes categorias: a predominância do sentimento de mal-estar no ambiente de trabalho, se os resultados (média dos itens e fatores) forem entre 0,0 e 3,9; a coexistência dos sentimentos de bem-estar e mal-estar no trabalho, se a análise resultar em médias com valores entre 4,0 e 5,9; e, por fim, a existência do sentimento de bem-estar predominante na organização, se os resultados encontrados estiverem situados entre 6,0 e 10,0.

Os itens do questionário estão distribuídos em cinco fatores:

- Condições de trabalho (*alpha de cronbach* = 0,90): mede a percepção da amostra em relação às condições físicas (local, espaço, iluminação e temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos) e de suporte (apoio técnico) do ambiente. Esse fator possui doze itens. ("O local de trabalho é confortável").
- Organização do trabalho (*alpha de cronbach* = 0,73): mede a percepção dos participantes no tocante às variáveis relativas ao tempo (prazos e pausas), ao controle (fiscalização, pressão e cobrança), às características das tarefas (repetição e ritmo), à sobrecarga e à prescrição (normas). Esse fator possui nove itens para avaliação. ("Há cobranças de prazos para o cumprimento de tarefas").
- Relações socioprofissionais de trabalho (*alpha de cronbach* = 0,89): verifica as relações socioprofissionais entre os pares (ajuda, harmonia e confiança), o relacionamento com a chefia (acesso, diálogo, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), a comunicação (liberdade de expressão), o clima organizacional e os conflitos. O instrumento possui dezesseis assertivas para esse fator. ("Há confiança entre os colegas").

- d) Reconhecimento e crescimento profissional (*alpha de cronbach* = 0,91): mensura as variáveis relativas ao reconhecimento do trabalho (institucional, existencial, relação profissional, dedicação e resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade e desenvolvimento). Esse fator contém quatorze itens. (“Na COAPE, recebo incentivos da minha chefia”).
- e) Elo trabalho-vida social (*alpha de cronbach* = 0,80): identifica as percepções dos participantes da pesquisa a respeito da instituição, do trabalho (prazer, bem estar, zelo, tempo gasto no trabalho, sentimento de utilidade e reconhecimento social) e das analogias que os mesmos fazem entre seu trabalho e sua vida social (casa, família e amigos). Esse fator é constituído por dez itens. (“Sinto-me mais feliz no trabalho do que com a minha família”).

A parte qualitativa do instrumento é constituída por quatro questões abertas:

- a) “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”;
- b) “Quando penso no meu trabalho na COAPE, o que me causa mais bem-estar é...”;
- c) “Quando penso no meu trabalho na COAPE, o que me causa mais mal-estar é...”; e
- d) “Críticas e sugestões sobre o levantamento”.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A reunião com os coordenadores da COAPE e da CGESP, na qual foram decididas as datas e os procedimentos para a aplicação do IA_QVT, foi realizada no dia 04 de abril de 2012. Foi autorizado, nesta data, o uso do nome da Coordenação no presente projeto.

Ficou estabelecido que no dia 28 de maio de 2012 seria feita pela pesquisadora a apresentação do IA_QVT a uma das administradoras gerentes da COAPE.

A administradora responsável por auxiliar a pesquisadora na aplicação da pesquisa organizou uma reunião com os demais administradores da COAPE com o objetivo de informá-los sobre o presente estudo. Foi arranjado que os administradores seriam os responsáveis por passar as informações apresentadas na reunião a suas

respectivas equipes, encorajando-as a participar do levantamento de dados de forma sincera e colaboradora.

A aplicação do questionário foi realizada nos dias 5, 6 e 7 de junho de 2012, no próprio ambiente de trabalho. Os questionários foram auto-administrados e distribuídos pela pesquisadora em formato impresso.

A análise dos dados quantitativos foi feita por meio do uso do *Microsoft Office Excel* e do SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 19. Os dados foram submetidos a técnicas de estatística descritiva (médias, desvios padrões e frequências).

Os dados obtidos por meio das questões abertas foram tratados por meio de técnica baseada em análise de conteúdo, a qual auxiliou na compreensão da percepção dos servidores do campo de pesquisa em relação à sua QVT.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse capítulo, serão apresentados os resultados do levantamento de dados. Primeiramente, serão abordados os dados qualitativos, obtidos por meio das quatro perguntas abertas. Posteriormente, serão apresentados os dados quantitativos.

4.1 Resultados qualitativos

4.1.1 Primeira pergunta aberta do IA_QVT

A primeira questão aberta presente no instrumento de pesquisa foi **“Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”**. As respostas a essa questão foram agrupadas nas seguintes categorias, reveladas após técnica baseada em análise de conteúdo: Ambiente de trabalho saudável e produtivo; Reconhecimento do trabalho pela chefia; Boas condições de trabalho; e Disposição e prazer em trabalhar. Os Quadros 1, 2, 3 e 4, adiante, apresentam as categorias e verbalizações relativas à questão 1.

A categoria 1 da questão aberta 1 abrangeu as opiniões da amostra relativas ao relacionamento com os colegas de trabalho e com o ambiente em si. Nessa categoria, os participantes demonstraram sua preocupação com a atmosfera de trabalho saudável entre as equipes para o bom andamento de suas respectivas atividades, o que contribui, segundo a amostra, para uma boa QVT.

Quadro 2 – Categoria 1 da questão aberta 1.

Categoria 1: Ambiente de trabalho saudável e produtivo
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Trabalhar em equipe, compartilhar conhecimento entre os colegas de trabalho, ter bom relacionamento com os colegas, trabalhar em um ambiente tranquilo e harmonioso.”; 2. “Ter boa comunicação com os colegas (...)”; 3. “Ambiente tranquilo, pessoas compromissadas e educadas”; 4. “Um local onde eu esteja feliz tanto com a parte estrutural da Instituição quanto com os colegas de trabalho”; 5. “(...) ter paz para executar as tarefas, sem fofoca e uma equipe com união”; 6. “Estar bem consigo mesmo e com os outros”.

A segunda categoria da questão 1 mostrou que os participantes perceberam o reconhecimento da chefia como fator relacionado a QVT.

Quadro 3 – Categoria 2 da questão aberta 1.

Categoria 2: Reconhecimento do trabalho pela chefia
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Reconhecimento da chefia”; 2. “Reconhecimento da chefia aos trabalhos executados”.

Na categoria 3, ficou claro que a amostra considerou as condições de trabalho um fator importante para a determinação de sua QVT. Essa categoria abrangeu condições de trabalho estruturais e características da cultura organizacional.

Quadro 4 – Categoria 3 da questão aberta 1.

Categoria 3: Boas condições de trabalho
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Ter condição de trabalho, como espaço físico das salas, equipamentos novos, higiene”; 2. “Liberdade e conforto para a execução das tarefas no ambiente de trabalho”; 3. “Ambiente agradável, espaço, material para trabalhar adequadamente”; 4. “Um conjunto de ações que a empresa desenvolve para o bem-estar dos colaboradores e, conseqüentemente, para a melhoria das atividades”; 5. “Um local onde eu esteja feliz tanto com a parte estrutural da Instituição quanto com os colegas de trabalho”; 6. “Recursos, ambiente saudável”.

A quarta categoria da questão 1, como mostra o Quadro 4, incluiu a percepção dos trabalhadores da COAPE de que o prazer em realizar as atividades pelas quais se é responsável é parte de uma boa QVT.

Quadro 5 – Categoria 4 da questão aberta 1.

Categoria 4: Disposição e prazer em trabalhar
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Prazer, realizações e expectativas de melhorar”; 2. “Disposição, prazer”; 3. “É um conjunto de ações que se relacionam diretamente com a cultura organizacional e valores íntimos da vida alinhados às suas metas e objetivos. É fazer o que tem de ser feito com satisfação”; 4. “Desenvolver qualquer atividade com prazer, saúde e com qualidade”; 5. “Ter motivação”.

As respostas dos participantes e suas respectivas categorias sugeriram que há certa pertinência nas premissas de todos os autores clássicos de QVT citados neste trabalho.

Dentre as oito categorias de Walton explicadas no segundo capítulo deste relato de pesquisa, apenas os itens condições de trabalho, integração social na organização e relevância social do trabalho na vida puderam ser identificadas nos dados fornecidos pela amostra na pergunta número um.

Já de acordo com o modelo de Westley (1979), o indicador que mais se encaixou nos resultados obtidos na pesquisa foi o psicológico, relativo à auto-realização dos trabalhadores. A equidade salarial não foi mencionada pelos participantes como fator relacionado a QVT, contradizendo seu indicador econômico. Os indicadores político e sociológico também não foram encontrados nas categorias das respostas amostrais para a primeira pergunta do instrumento de pesquisa.

De acordo com o modelo de Hackman e Oldham (1975), três fatores são fundamentais para QVT: dimensões da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho. Pode-se afirmar que, dentre os três fatores, aquele mais próximo dos resultados da primeira pergunta é o terceiro.

Por fim, foi possível observar nas categorias da pergunta um, além do explicitado acima, as cinco variáveis determinantes de QVT prescritas por Ferreira *et al.* (2009): condições de trabalho (categoria 3), organização do trabalho (categoria 1), relações socioprofissionais (categoria 1), reconhecimento e crescimento no trabalho

(categoria 2) e elo trabalho-vida social (categoria 4). Tais resultados demonstraram o forte alinhamento entre o quadro teórico de referência e os resultados de pesquisa. Cabe ressaltar que, nos dados coletados, nenhuma menção referente às atividades anti-estresse propostas pela abordagem assistencialista de QVT foi feita. Não foram encontrados indícios de que trabalhadores percebam QVT como sinônimo de atividades relaxantes ou anti-stress. Portanto, o ofurô corporativo (FERREIRA, 2006a) não pôde ser considerado fator determinante de QVT para a amostra.

4.1.2 Segunda pergunta aberta do IA_QVT

A segunda questão aberta presente no questionário foi **“Quando penso no meu trabalho na COAPE, o que me causa mais bem-estar é...”**. As respostas dadas à essa questão agruparam-se em quatro categorias de conteúdo, as quais são: Relação saudável com os colegas e com a chefia; Aprendizagem dentro do ambiente de trabalho; Sensação do dever cumprido; e Trabalho desenvolvido em equipe. As categorias da segunda questão do questionário, bem como suas respectivas verbalizações, estão relacionadas abaixo.

A categoria 1 da segunda questão do IA_QVT evidenciou a importância das relações socioprofissionais para esses trabalhadores. Pode-se afirmar, observando o Quadro 5, que os relacionamentos com os colegas e com a chefia dentro da COAPE podem estar relacionados à promoção de bem-estar no trabalho.

Quadro 6 – Categoria 1 da questão aberta 2.

Categoria 1: Relação saudável com os colegas e com a chefia	
1.	“As amizades que tenho”;
2.	“Os colegas de trabalho”;
3.	“A relação com os colegas e a chefia”;
4.	“As pessoas com quem trabalho”;
5.	“A amizade de alguns colegas de trabalho”;
6.	“A boa relação com os colegas e a chefia”;
7.	“Paz, harmonia no ambiente de trabalho”;
8.	“O companheirismo, os bons relacionamentos, o reconhecimento e a harmonia”.

A categoria 2 da questão 2 foi relacionada à aprendizagem pessoal e profissional dos trabalhadores da COAPE como fruto das atividades realizadas e do ambiente de trabalho propício.

Quadro 7 – Categoria 2 da questão aberta 2.

Categoria 2: A aprendizagem dentro do ambiente de trabalho
<ol style="list-style-type: none"> 1. “A aprendizagem de cada dia”; 2. “Conviver com pessoas de diferentes formações, porque me faz crescer profissionalmente e como pessoa”; 3. “A aprendizagem”.

A terceira categoria da questão aberta 2 referiu-se à satisfação pessoal da amostra, a qual, nesse caso, é fruto do trabalho realizado e dos resultados dele obtidos.

Quadro 8 – Categoria 3 da questão aberta 2.

Categoria 3: Sensação de dever cumprido
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Saber que posso ser produtivo”; 2. “O cumprimento do dever”.

A categoria 4 da questão relativa ao bem-estar dos trabalhadores da organização estudada foi relacionada, também, aos companheiros de trabalho. Dessa vez, na forma de trabalho em equipe.

Quadro 9 – Categoria 4 da questão aberta 2.

Categoria 4: Trabalho desenvolvido em equipe
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Estar compartilhando com meus colegas a execução das minhas tarefas”; 2. “Saber que existem algumas pessoas com as quais posso contar para o desenvolvimento do meu trabalho”; 3. “Chegar e encontrar com meus colegas prontos para juntos resolvermos os processos que nos esperam”.

As categorias refletiram o quão importante para os participantes da pesquisa são suas relações socioprofissionais (categorias 1 e 4), o elo trabalho-vida social (categoria 1), bem como o crescimento dentro do ambiente de trabalho – no que

concerne à aprendizagem – (categoria 2), como já estabelecido por Ferreira *et al.* (2009) e previamente teorizado por Walton (1973).

Walton (1973) estabeleceu que a QVT seria formada por um conjunto de fatores. Dentre eles, os que puderam ser vistos nas respostas dos participantes para esta pergunta foram: uso e desenvolvimento de capacidades (categoria 2), integração social na organização (categorias 1 e 4), relevância social do trabalho na vida (categoria 3).

A variável resultados pessoais e de trabalho do modelo de Hackman e Oldham (1975) foi encontrada nas categorias 2 e 3, relacionadas nos Quadros 6 e 7. As dimensões das tarefas e os estados psicológicos críticos propostos por estes autores não foram observados nesse ponto da pesquisa.

Quanto a Westley (1979), dentre seus indicadores, os que apareceram como determinantes do bem-estar da amostra foram o psicológico (categorias 2 e 3) e o sociológico (categoria 4). Os indicadores político e econômico não foram refletidos em nenhuma categoria.

4.1.3 Terceira pergunta aberta do IA_QVT

A terceira questão aberta do instrumento de pesquisa foi **“Quando penso no meu trabalho na COAPE, o que me causa mais mal-estar é...”**. As respostas a essa pergunta deram origem a 4 categorias de conteúdo: Condição e organização do trabalho inadequadas; Falta de suporte interpessoal; Baixas perspectivas de crescimento e reconhecimento; e Carga de trabalho excessiva.

As categorias relativas à questão aberta 3 estão listadas abaixo.

A primeira categoria da questão 3 revelou que dois dos fatores relacionados aos mal-estar foram as más condições de trabalho, principalmente de caráter estrutural-físico, e organização do trabalho.

Quadro 10 – Categoria 1 da questão aberta 3.

Categoria 1: Condição e organização do trabalho inadequadas
1. “Quando chega uma determinação judicial para ser cumprida com prazo e não se cumpre simplesmente porque não existem dados em um acervo funcional pertinentes àquela situação”;

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 2. “Ruído excessivo, atendimento telefônico”; 3. “O barulho no local de trabalho”; 4. “Não ter um ambiente físico adequado e agradável do ponto de vista estrutural”; 5. “Descaso do órgão em reformar o anexo, pois a iluminação é péssima. Faltam impressoras, copos e respeito pelo servidor”; 6. “As repentinas mudanças sem nexos”. |
|--|

Na categoria 2, os participantes criticaram e consideraram seu mal-estar como estando relacionado à interação com os colegas de trabalho e com a chefia.

Quadro 11 – Categoria 2 da questão aberta 3.

Categoria 2: Falta de suporte interpessoal
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Pessoas desagradáveis”; 2. “Não poder contar com a ajuda dos companheiros”; 3. “Saber que certas atitudes de alguns colegas não vão mudar para melhor”; 4. “A má vontade de alguns colegas de trabalho”; 5. “As repetidas falhas de postura dos colegas e superiores”; 6. “A falta de coerência e pulso da chefia”; 7. “Cobranças desnecessárias da chefia”.

Outro fator relacionado ao mal-estar no trabalho foi o reconhecimento e ao crescimento no trabalho. Os participantes da pesquisa acreditam que não são reconhecidos e que a oportunidade de crescimento na COAPE é praticamente nula. As opiniões da amostra estão refletidas no Quadro 11.

Quadro 12 – Categoria 3 da questão aberta 3.

Categoria 3: Baixas perspectivas de crescimento e reconhecimento
<ol style="list-style-type: none"> 1. “É saber que nunca vou ser reconhecido no trabalho”; 2. “Não há perspectivas de crescimento no setor”.

O volume de trabalho também foi classificado como possível causador de mal-estar por 2 participantes da amostra, como mostra o Quadro 12.

Quadro 13 – Categoria 4 da questão aberta 3.

Categoria 4: Carga de trabalho excessiva
<ol style="list-style-type: none"> 1. “As demandas urgentes”; 2. “A quantidade excessiva de trabalho com prazos a cumprir”.

Com base na análise das respostas da amostra para esta pergunta, pôde-se inferir que as variáveis da abordagem preventiva de QVT (FERREIRA *et al.*, 2009) no respectivo contexto de trabalho como relacionadas à percepção de mal-estar foram: condições de trabalho (categoria 1), organização do trabalho (categorias 1 e 4), relações socioprofissionais (categoria 2), crescimento e reconhecimento do trabalho (categoria 3).

Walton (1973) também determinou como fundamental para uma boa QVT condições de trabalho adequadas, integração social nas organizações e oportunidade de crescimento, entre outros. Esses três determinantes de QVT apareceram nas respostas da questão 3 como insatisfatórias, causando, assim, certo mal-estar para os trabalhadores participantes.

Segundo o modelo de Hackman e Oldham (1975), o mal-estar é causado pelas dimensões das tarefas (que podem ser observadas nas categorias 2 e 4) e pelos resultados pessoais de trabalho (observados na categoria 3).

O indicador de QVT de Westley (1979) que pôde ser encontrado é o psicológico, que inclui a auto realização advinda do trabalho (observado na categoria 3).

A COAPE não dispõe de atividades anti-estresse características do ofurô corporativo. Cabe mencionar que os participantes da amostra não relataram a falta dessas atividades como fator causador de mal-estar. Portanto, pode-se sugerir que essas atividades não contribuem diretamente para o bem-estar dos participantes.

4.1.4 Quarta pergunta aberta do IA_QVT

A quarta e última questão aberta do IA_QVT foi “**Sugestões e críticas**” e as respostas de tal questão puderam ser agrupadas em 3 categorias: Críticas a respeito do levantamento de dados; Expectativas de mudança a partir da pesquisa; e Condições de trabalho inadequadas.

As categorias da quarta questão aberta estão relacionadas nos Quadros 13, 14 e 15.

Na categoria 1, as respostas dos participantes foram classificadas como críticas ao instrumento de pesquisa.

Quadro 14 – Categoria 1 da questão aberta 4.

Categoria 1: Críticas a respeito do levantamento de dados
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Perguntas repetitivas. Comparar família e trabalho é desnecessário. Questionário extenso”; 2. “As perguntas são complexas, as vezes ficamos em dúvida quanto à resposta”.

Na segunda categoria dessa questão, parte da amostra revelou suas expectativas de mudanças após a divulgação do resultado da pesquisa. Esses resultados podem ser vistos no Quadro 14.

Quadro 15 – Categoria 2 da questão aberta 4.

Categoria 2: Expectativas de mudança a partir da pesquisa
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Necessária para melhor, traz resultado positivo ao descobrir o errado”; 2. “Espero que esse levantamento sirva de materialização para algumas mudanças”.

Na categoria 3, os participantes da amostra opinaram especificamente sobre condições de trabalho, ajudando a pesquisadora e, posteriormente, a COAPE, a identificar onde focar sugestões de melhorias.

Quadro 16 – Categoria 3 da questão aberta 4.

Categoria 3: Condições de trabalho inadequadas
<ol style="list-style-type: none"> 1. “Os equipamentos necessários para realização de tarefas é precário: cadeiras, impressoras e toner, lixeiras antigas, copos descartáveis. O ritmo de trabalho é excessivo. A sala tem que passar por reforma: o ar condicionado (ar frio ou ar quente) é demais, forro todo cheio de buraco, caindo na cabeça. Latas de lixo de madeira velhas e sujas”; 2. “A cadeira que trabalho é inadequada, o teto está caindo, as lixeiras são imundas”.

A amostra fez considerações em relação ao IA_QVT, opinando a respeito de sua extensão e da complexidade das perguntas (categoria 1).

Os participantes esperam que essa pesquisa sirva para identificar os fatores causadores de mal-estar do ponto de vista preventivo de QVT, ocasionando o surgimento de mudanças no ambiente de trabalho (categoria 2).

Mais uma vez, foi relatado o incômodo da amostra com as condições de trabalho (categoria 3). Concluiu-se, então, que o mesmo é o fator causador de mal-estar mais crítico dentro da análise qualitativa dos dados da QVT dos trabalhadores da COAPE, o que também pôde ser observado em alguns itens da escala do inventário.

Novamente, é interessante ressaltar que nenhum participante dentro da amostra sugeriu a implantação das atividades que caracterizam o ofurô corporativo da abordagem assistencialista de QVT. Portanto, entendeu-se que, na COAPE, os trabalhadores não sentem falta de tais atividades, sendo suas respostas compatíveis com os pressupostos da abordagem preventiva de QVT adotada neste trabalho.

Na sequência, serão apresentados e discutidos os resultados quantitativos da pesquisa.

4.2 Resultados quantitativos

A análise dos dados quantitativos obtidos de acordo com a percepção dos participantes revelou que os trabalhadores da COAPE tiveram sua QVT inserida na faixa de percepção de Bem-Estar Moderado da cartografia psicométrica de QVT adotada para interpretação dos resultados. Essa afirmação se deu em função da média de QVT na organização ser igual a 6,29 (desvio padrão 1,48), como se pode observar na Tabela 2.

Tabela 2 – Percepção global de QVT dos trabalhadores da COAPE.

Indicador Estatístico	Resultado
Média	6,29
Mediana	6,17
Desvio Padrão	1,48
Coeficiente de Variação	0,23
Variância	2,18
Mínimo	3,22
Máximo	8,90
Amplitude	5,68

Contagem (n válidos)	20
---------------------------------	-----------

Cinquenta e cinco por cento (55%) da amostra encontra-se na zona de promoção de bem-estar; a Zona de Transição é composta por 40% dos participantes e a zona de Mal-Estar Dominante por 5%, como consta no Gráfico 5. Esse resultado indica que a COAPE tem boa QVT, mas precisa melhorar os pontos que se encontram na Zona de Transição e, definitivamente, extinguir ou, ao menos, amenizar os fatores causadores de mal-estar inclusos na faixa de Mal-Estar Dominante.

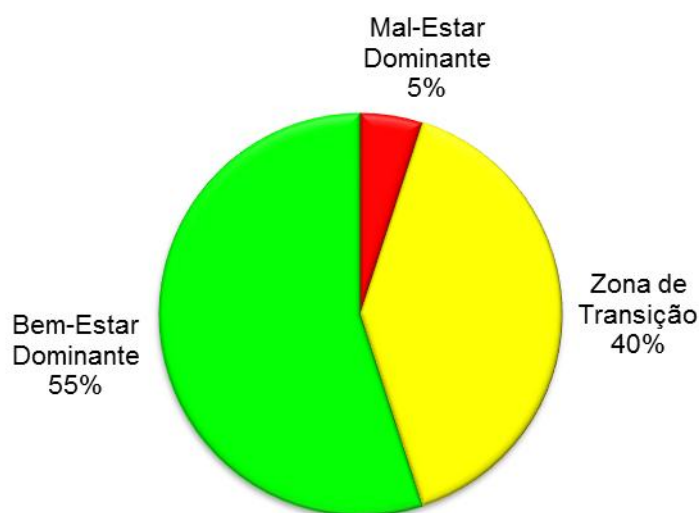


Gráfico 5 – Escala de QVT.

A fim de aprofundar a análise dos dados quantitativos da pesquisa, as cinco dimensões da abordagem preventiva de QVT, bem como seus respectivos itens, serão avaliadas separadamente a seguir.

4.2.1 Condições de trabalho

A dimensão condições de trabalho teve média 6,53, com desvio padrão de 1,75. Os dados descritivos estão demonstrados na Tabela 3.

Tomando por base o Gráfico 6, é possível afirmar que a maioria dos participantes considerou suas condições de trabalho como adequadas, promotoras de bem-estar.

O Gráfico 6 mostra que 60,71% da amostra está localizada na zona de percepção de Bem-Estar Dominante. A Zona de Transição consiste em 28,57% dos dados amostrais. A faixa de Mal-Estar Dominante é presente em 10,71% dos dados.

Tabela 3 – Escala de condições de trabalho.

Indicador Estatístico	Resultado
Média	6,53
Mediana	6,67
Moda	6,75
Desvio Padrão	1,75
Coefficiente de Variação	0,26
Variância	3,07
Mínimo	3,50
Máximo	10,00
Amplitude	6,50
Contagem (n)	29

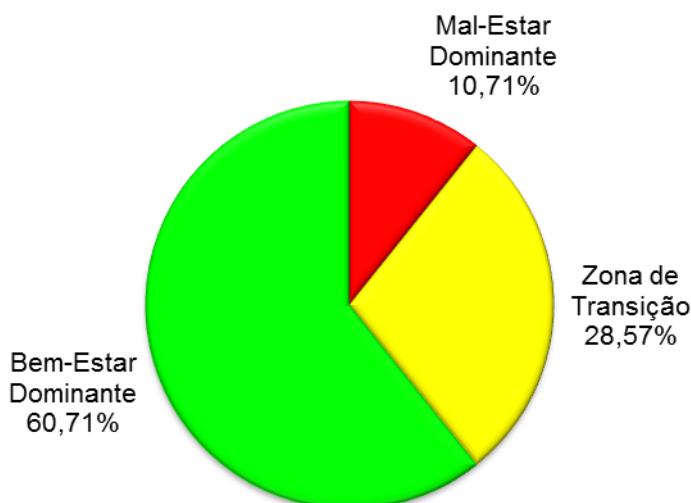


Gráfico 6 – Condições de trabalho.

Os itens melhor avaliados foram “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades”, com média 7,9 (desvio padrão 2,50); “O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física”, com média 7,9 (desvio padrão 3,10) – esse item é invertido e, nesse caso, os valores foram invertidos aos extremos (10 para 0, 9 para 1 e assim sucessivamente) em função da escala de concordância dos itens ser inversamente proporcional à cartografia de interpretação dos resultados; e “O posto de trabalho é adequado para as tarefas”, com média 7,2 (desvio padrão 2,23).

Os itens pior avaliados nesta dimensão foram “Na COAPE, as condições de trabalho são precárias”, com média 5,0 (desvio padrão 3,16) – também se trata de um item invertido; “A temperatura ambiente é confortável”, com média 5,3 (desvio padrão 2,99); e “O espaço físico é satisfatório”, com média 5,4 (desvio padrão 3,33). Essas afirmações podem ser verificadas no Gráfico 7.

Os problemas relativos à temperatura e ao espaço físico precisam ser resolvidos para melhorar a percepção dos trabalhadores de sua QVT. Com base no que foi relatado na categoria 3 da questão aberta 4, o ar condicionado deveria passar por

manutenções para ter sua temperatura estabilizada e o espaço físico deveria ter novas lixeiras e cadeiras. Tratam-se de modificações simples, mas que trariam maiores experiências de bem-estar para os trabalhadores da COAPE.

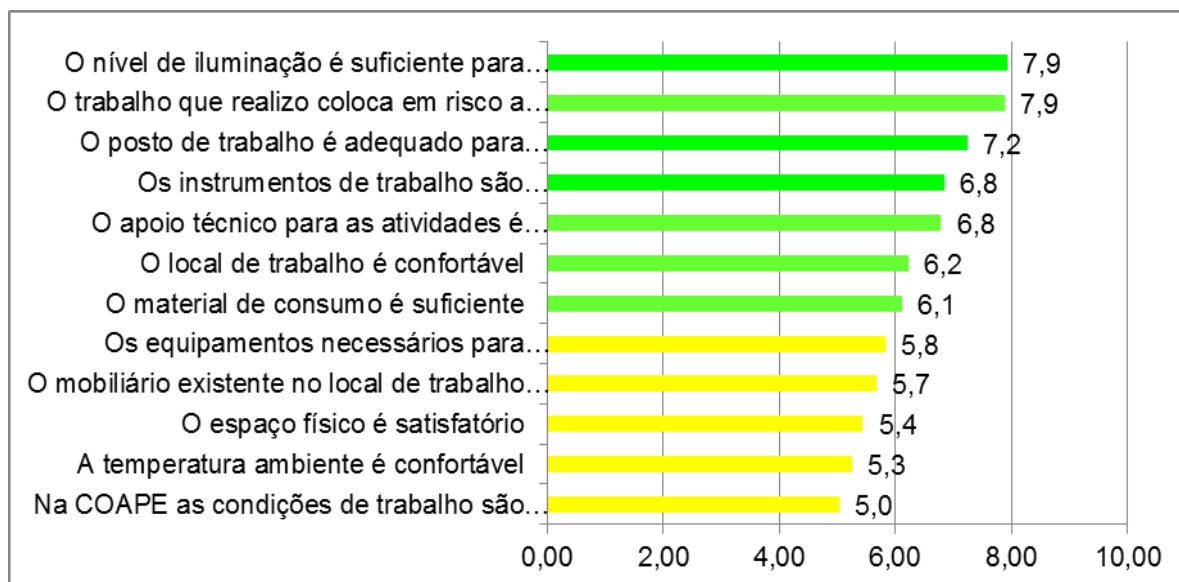


Gráfico 7 – Média dos itens da dimensão condições de trabalho.

A seguir serão apresentados os resultados relativos à dimensão Organização do Trabalho.

4.2.2 Organização do trabalho

O fator organização do trabalho apresentou média 4,49, com desvio padrão 1,47. Trata-se do fator pior avaliado pelos respondentes. Esses resultados podem ser conferidos na Tabela 4.

O Gráfico 8 mostra que a organização do trabalho na área estudada localiza-se na Zona de Transição, com 31,25% dos dados. A zona do Bem-Estar Dominante possui somente 21,88% dos dados e, a situação do Mal-Estar Dominante, 46,88%.

Tabela 4 – Escala de organização do trabalho.

Indicador Estatístico	Resultado
Média	4,49
Mediana	4,11
Moda	6,11
Desvio Padrão	1,47
Coeficiente de Variação	0,32
Variância	2,17
Mínimo	2,56
Máximo	7,56
Amplitude	5,00
Contagem (n)	32

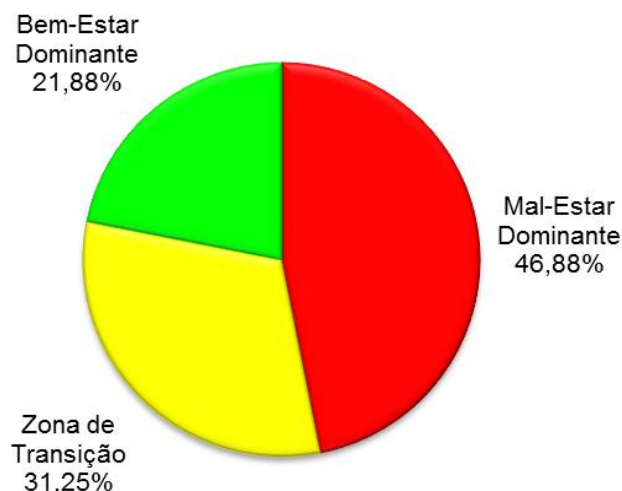


Gráfico 8 – Organização do trabalho.

Os itens melhor avaliados foram: “Posso executar o meu trabalho sem pressão”, com média 6,76 (desvio padrão 2,90); “Posso executar meu trabalho sem sobrecargas de tarefas”, com média 6,13 (desvio padrão 3,10); e “Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho”, com média 5,15 (desvio padrão 3,51) – esse último é um item invertido.

Os piores resultados na análise dos itens que compõem a organização do trabalho foram: “Há cobranças de prazos para a execução das tarefas”, com média 3,2 (desvio padrão 2,26) – item invertido; “O ritmo de trabalho é excessivo”, com média 3,31 (desvio padrão 2,63) – item invertido; e “Existe fiscalização do desempenho”, com média 3,50 (desvio padrão 2,85) – item invertido.

Os prazos para a execução das tarefas, bem como a distribuição das mesmas poderiam ser melhor organizados entre os trabalhadores e, assim, a quantidade de trabalho ficaria mais equilibrada. Com a divisão de tarefas bem organizada, ficaria mais claro para os servidores quem é responsável por cada processo. Haveria menos problemas entre os servidores, como aqueles mencionados na categoria 2 da questão aberta 3. Além disso, algumas pessoas ficariam menos sobrecarregadas como, por exemplo, aquelas que mencionaram a quantidade de trabalho excessivo na categoria 4 da questão aberta 3. Dessa forma, a fiscalização do desempenho mais rigorosa destinada a determinadas pessoas também seria reduzida e passaria a ser mais equilibrada e direcionada ao grupo como um todo. Vale lembrar que a

organização do trabalho está enraizada na cultura organizacional das empresas e que, por isso, para que mudanças ocorram, é necessária a mudança de mentalidade (FERREIRA, 2006a).

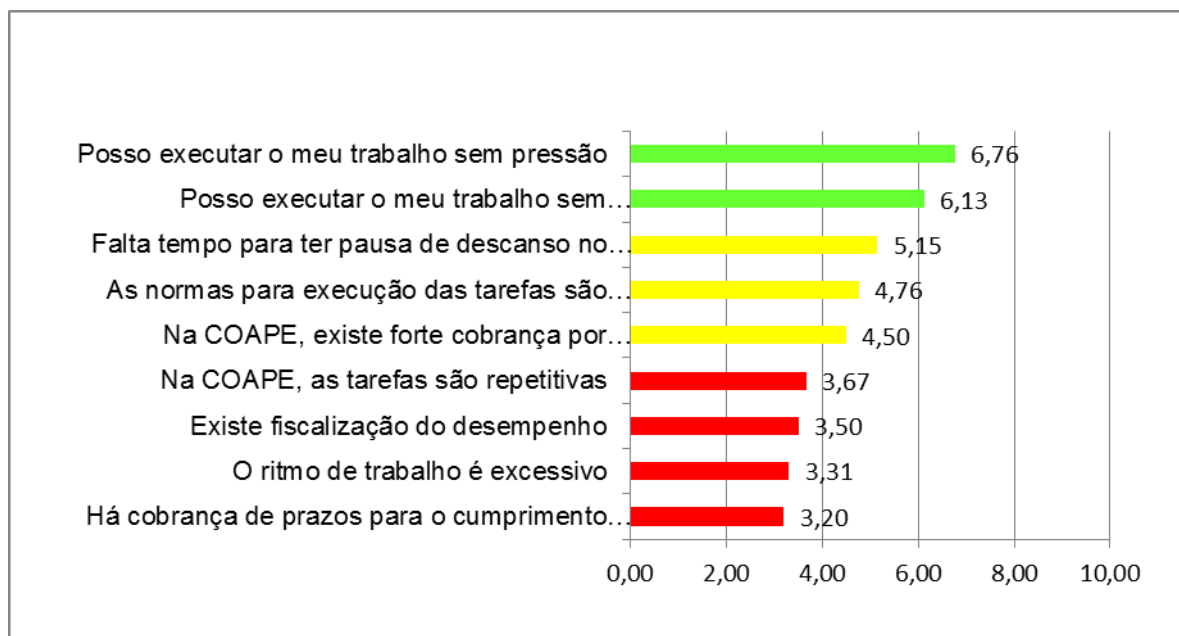


Gráfico 9 – Média dos itens da dimensão organização do trabalho.

Por estar predominantemente dentro da zona de Mal-Estar Dominante, considerou-se a organização do trabalho como a determinante de QVT que exige mais reflexões e ações no que diz respeito a mudanças e melhorias dentro da COAPE.

4.2.3 Relações socioprofissionais de trabalho

A dimensão relações socioprofissionais de trabalho apresentou média 7,21, com desvio padrão de 1,47. Esses são parte dos dados demonstrativos que estão relacionados na Tabela 5.

A percepção das relações socioprofissionais de trabalho dos servidores da COAPE encaixa-se na situação de Bem-Estar Dominante, com 88,89% dos dados contabilizados. A Zona de Transição é formada por 7,41% das opiniões dos correspondentes. A faixa de Mal-Estar Dominante das relações socioprofissionais praticamente não existe dentro da percepção dos servidores da COAPE, sendo formada por apenas 3,70% das opiniões dos participantes. Tais dados podem ser

observados no Gráfico 10.

Tabela 5 – Escala de relações socioprofissionais de trabalho.

Indicador Estatístico	Resultado
Média	7,21
Mediana	7,00
Moda	6,06
Desvio Padrão	1,47
Coefficiente de Variação	0,20
Variância	2,16
Mínimo	3,81
Máximo	10,00
Amplitude	6,19
Contagem (n)	28



Gráfico 10 – Relações socioprofissionais de trabalho.

Os itens melhor avaliados nesta dimensão estão na faixa de Bem-Estar Dominante, os quais são: “É fácil o acesso imediato à chefia imediata”, com média 9,24 (desvio padrão 1,3); “Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar”, com média 8,92 (desvio padrão 1,77); e “Na COAPE, tenho livre acesso às chefias superiores”, com 8,73 de média (desvio padrão 1,54).

Os itens pior avaliados se encontram na Zona de Transição e são: “É comum o conflito no ambiente de trabalho”, com média 5,11 (desvio padrão 3,12) – item invertido; “A distribuição das tarefas é justa”, com média 5,44 (desvio padrão 3,55); e “Existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado”, com média 5,82 (desvio padrão 3,45). O último item também é inverso.

Acredita-se, novamente, que a distribuição de tarefas de maneira clara e objetiva seria a melhor forma de resolver esses problemas. Com a equidade de tarefas e responsabilidades, a distribuição das mesmas se tornaria mais justa, haveria menos conflitos interpessoais, como os relacionados na categoria 2 da questão aberta 3, e a chefia teria um controle maior do que está sendo feito, o que facilitaria a comunicação com os respectivos subordinados.

Por estar dentro da faixa do Bem-Estar Dominante, com quase 89% da percepção dos participantes, consideram-se as relações socioprofissionais uma determinante de QVT relativamente bem desenvolvida dentro da organização.

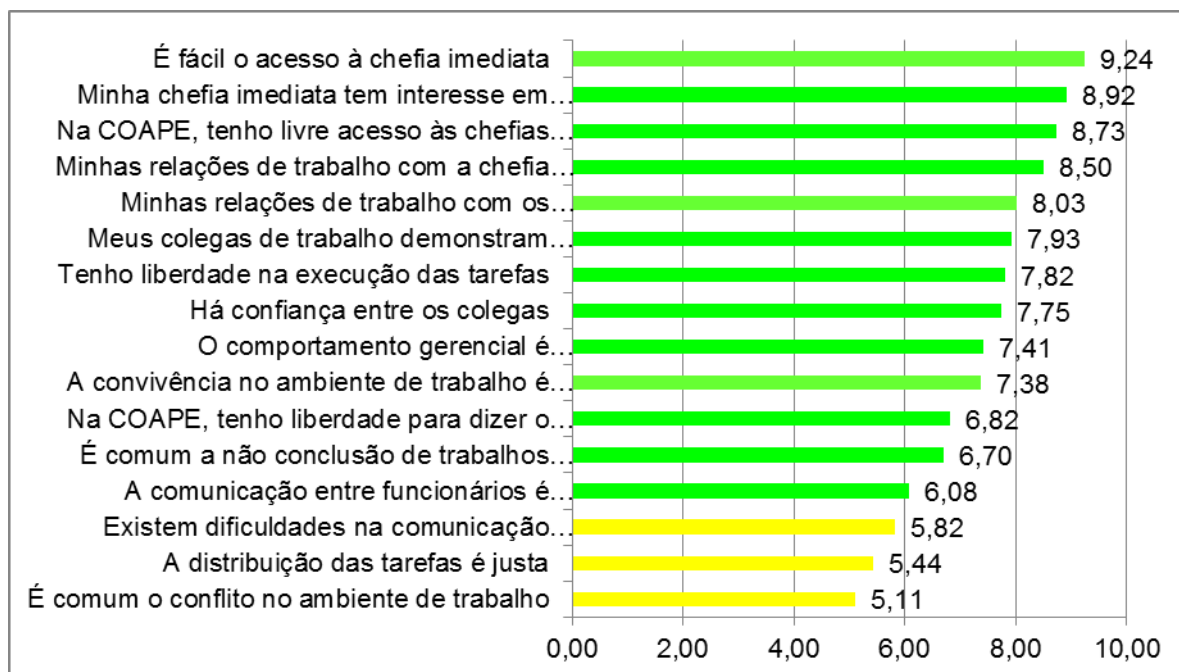


Gráfico 11 – Média dos itens da dimensão relações socioprofissionais de trabalho.

Na sequência serão apresentados e discutidos os resultados relativos à dimensão Crescimento e Reconhecimento Profissional.

4.2.4 Crescimento e reconhecimento profissional

A dimensão crescimento e reconhecimento profissional teve média 5,84, com desvio padrão 2,64. Os dados descritivos estão representados na Tabela 6.

Boa parte da percepção da amostra encontra-se na faixa de Bem-Estar Dominante (54,94%). A Zona de Transição é formada por 19,35% dos dados e a zona de Mal-Estar Dominante por 25,81%.

Isso indica que, apesar das opiniões negativas a respeito do crescimento e do reconhecimento profissional emitidas pelos participantes na categoria 3 da questão aberta 3, a maioria dos correspondentes percebeu essa dimensão como promotora de bem-estar, conforme demonstra o Gráfico 12.

Tabela 6 – Escala de crescimento e reconhecimento profissional.

Indicador Estatístico	Resultado
Média	5,84
Mediana	6,47
Moda	6,43
Desvio Padrão	2,64
Coefficiente de Variação	0,45
Variância	6,97
Mínimo	0,00
Máximo	10,00
Amplitude	10,00
Contagem (n)	32

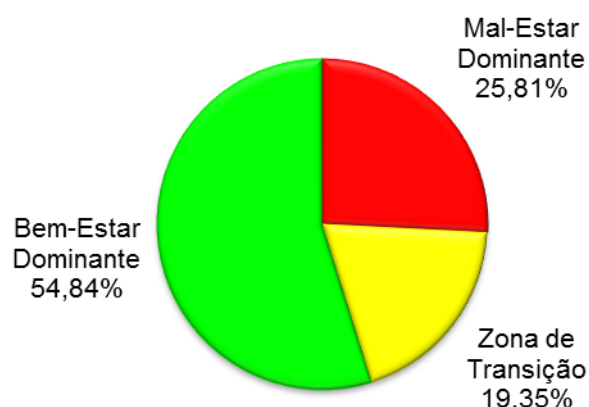


Gráfico 12 – Crescimento e reconhecimento profissional.

Os itens melhor avaliados foram: “Tenho a impressão de que para COAPE eu não existo”, com média 7,13 (desvio padrão 3,25) – item invertido; “A prática do reconhecimento contribui para minha realização profissional”, com média 6,98 (desvio padrão 3,23); e “Na COAPE, recebo incentivos de minha chefia”, com média 6,46 (desvio padrão 3,45).

Os itens pior avaliados pelos participantes da pesquisa foram: “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos”, com média 4,73 (desvio padrão 3,73); “Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho”, com média 4,97 (desvio padrão 3,61); e “Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional”, com média 5,42 (desvio padrão 3,64) – item inverso.

Acredita-se que as chefias poderiam se voltar um pouco mais para o crescimento profissional de seus subordinados, por meio de treinamentos e capacitações e, principalmente, posturas de reconhecimento público, como elogios, recompensas, entre outros.

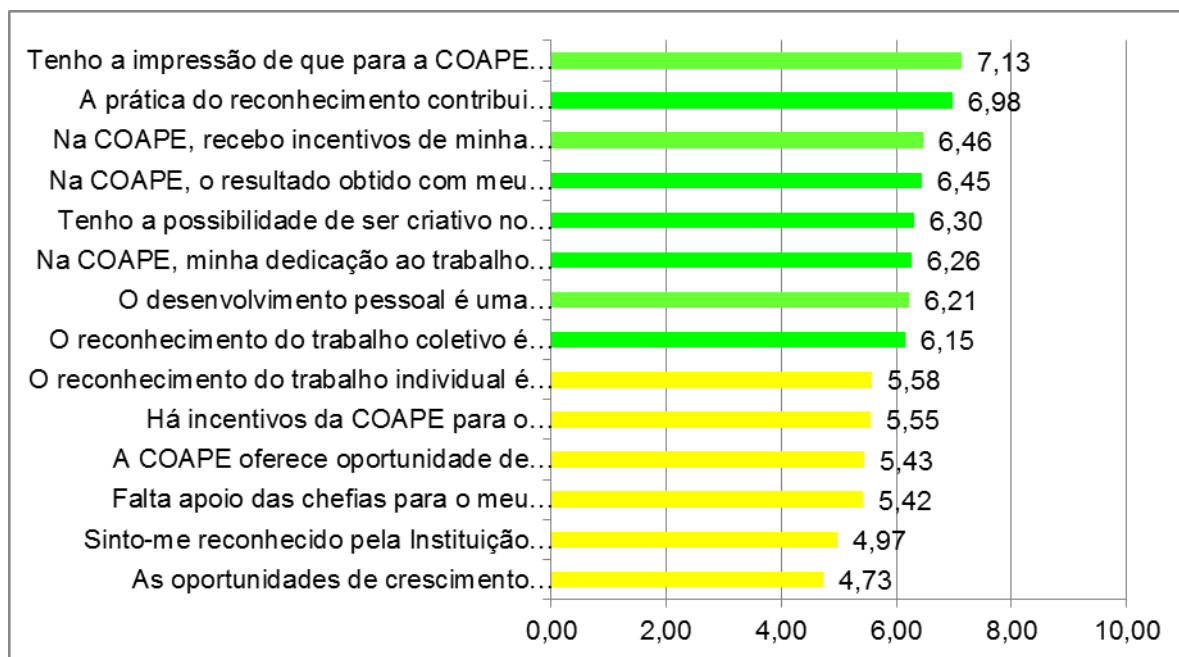


Gráfico 13 – Média dos itens da dimensão crescimento e reconhecimento profissional.

A seguir serão discutidos os resultados relativos à dimensão Elo Trabalho-Vida Social.

4.2.5 Elo trabalho-vida social

A percepção da amostra quanto ao elo trabalho-vida social existente na COAPE obteve média 7,00, com desvio padrão de 1,11. Tais resultados estão relacionados na Tabela 7.

A dimensão elo trabalho-vida social foi percebida pelos respondentes da pesquisa como promotora de bem-estar. A mesma está classificada dentro da área de Bem-Estar Dominante, com 82,35% dos dados válidos. A Zona de Transição conta com 17,65% dos dados e a faixa Mal-Estar Dominante não foi percebida por candidato algum (0%). Esses dados podem ser vistos no Gráfico 14.

Tabela 7 – Escala de elo trabalho-vida social.

Indicador Estatístico	Resultado
Média	7,00
Mediana	6,95
Moda	7,80
Desvio Padrão	1,11
Coef. de Variação	0,15
Variância	1,23
Mínimo	4,90
Máximo	9,60
Amplitude	4,70
Contagem (n)	34



Gráfico 14 – Elo trabalho-vida social.

Os itens melhor avaliados foram: “Gosto da instituição onde trabalho”, com média 8,61 (desvio padrão 2,07); “O trabalho que faço é útil para a sociedade”, com média 7,70 (desvio padrão 3,04); e “Sinto-me mais feliz no meu trabalho na COAPE do que com minha família”, com média 7,49 (desvio padrão 3,21) – item inverso.

Os itens pior percebidos foram: “A sociedade reconhece a importância do meu trabalho”, com média 5,37 (desvio padrão 3,50); “Sinto-me mais feliz no trabalho na COAPE do que com amigos”, com média 6,14 (desvio padrão 3,32) – item inverso; e “Sinto-me mais feliz no trabalho na COAPE que em minha casa”, com média 6,54 (desvio padrão 3,61). Este último item também é inverso.

Cabe ressaltar que, dentre os itens pior avaliados, somente o primeiro encontra-se na Zona de Transição. Os outros dois itens estão na faixa de Bem-Estar Dominante e isso indica uma relação saudável entre o trabalho na COAPE e seus respectivos amigos e casas. Há, portanto, uma clara indicação de que a vida pessoal e profissional dos participantes goza de um certo equilíbrio quando o assunto é bem-estar. Essas informações podem ser observadas no Gráfico 15.

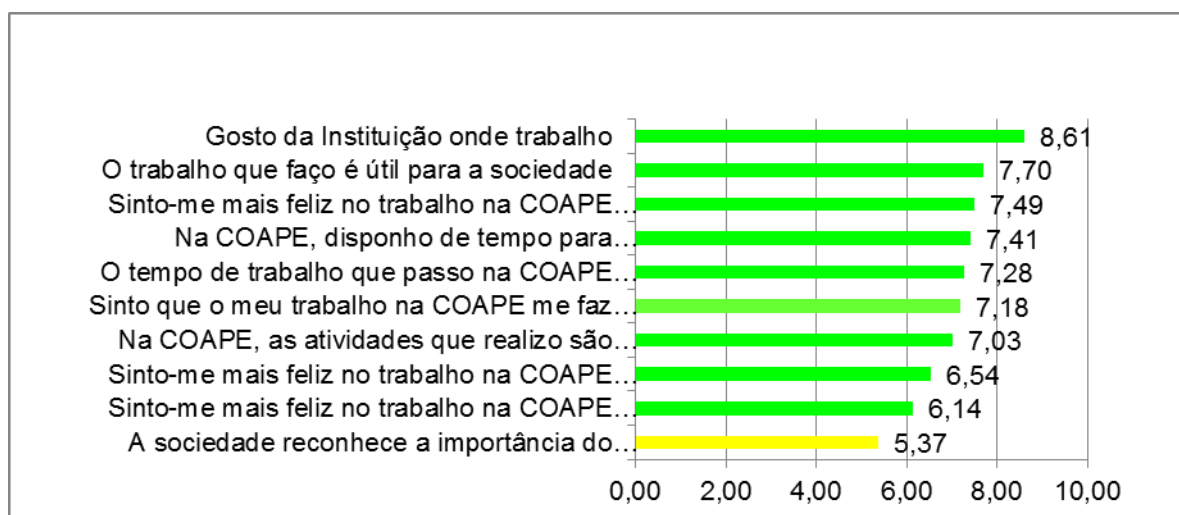


Gráfico 15 – Média dos itens da dimensão elo trabalho-vida social.

Segundo os resultados encontrados por essa pesquisa, a dimensão elo trabalho-vida social se apresentou como promotora de bem-estar no trabalho.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A aplicação do IA_QVT contribuiu para a descrição de um amplo panorama da QVT na COAPE, segundo a percepção de seus trabalhadores. Pode-se, afirmar que o trabalho teve seus objetivos alcançados, pois foram descobertos pontos negativos e positivos da QVT dos trabalhadores com base em suas respectivas óticas. Dessa forma, as mudanças que possivelmente surgirão terão como base dados concretos e que poderão auxiliar diretamente nos problemas apontados pelos participantes da pesquisa.

Os participantes, do ponto de vista da análise qualitativa, citaram pontos negativos e positivos que caracterizam empiricamente a abordagem preventiva de QVT adotada como referencial teórico, como por exemplo: trabalho em equipe, relações interpessoais, comunicação com a chefia, condições de trabalho, carga excessiva de trabalho, entre outros.

Já os dados quantitativos proporcionaram um aprofundamento das cinco dimensões determinantes de QVT segundo a abordagem preventiva.

Como já foi dito anteriormente, em momento algum as atividades anti-estresse, características da abordagem assistencialista de QVT, foram mencionadas. A COAPE em particular não dispõe de um Programa de QVT e, mesmo assim, nenhum participante da pesquisa relatou sentir falta de atividades como yoga, massagens, ginásticas, entre outros. Dessa forma, a presente pesquisa tornou evidente que a abordagem preventiva de QVT pode ser a desejada pelos trabalhadores dentro de seu ambiente de trabalho, enquanto as medidas de amenização do estresse adotadas pela abordagem assistencialista não foram citadas.

Dentre os cinco fatores da QVT de abordagem preventiva – condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, crescimento e reconhecimento profissional e elo trabalho-vida social –, a que obteve pior resultado foi organização do trabalho. Como está profundamente enraizada na cultura organizacional da organização, ela exige tempo e paciência para ser modificada. É necessária uma mudança de mentalidade em toda a Coordenação, até mesmo na Instituição, a qual leva tempo.

As dimensões melhor percebidas pelos trabalhadores foram a elo trabalho-vida social e a relações socioprofissionais de trabalho. Ambas tiveram médias altas e grande frequência de opiniões na faixa de Bem-Estar Dominante. Isso reflete o bom relacionamento do pessoal com seus chefes e colegas, além do equilíbrio adequado entre vidas profissional e social, o que faz do ambiente de trabalho saudável. Sugere-se que tais fatores sejam objeto de consolidação no ambiente de trabalho da COAPE.

Por fim, vale destacar alguns limites da pesquisa. Nesse sentido vale registrar o pequeno universo amostral ($n=40$). Apesar de ser representativa da unidade campo de pesquisa, a amostra não permite inferências sobre a organização como um todo. Além disso, o corte transversal da pesquisa permitiu a coleta de dados em um só momento da investigação. O corte longitudinal possibilitaria a análise da QVT dos trabalhadores segundo suas percepções ao longo de um determinado período, o que possibilitaria a obtenção de dados mais confiáveis, que poderiam indicar se os resultados mantêm um padrão ao longo do tempo ou se estão sujeito a idiossincrasias do contexto.

Apesar de a amostra ter sido suficiente para representar a COAPE, ela não pode ser estendida como representativa do Ministério da Saúde como um todo, o que dificulta a instauração de mudanças que envolvem verbas – as quais nem sempre estão disponíveis por se tratar de um órgão público – e aquelas que envolvem a transformação da cultura organizacional da Instituição como um todo.

Como agenda de pesquisa, sugere-se que o método seja aplicado a outras coordenações do Ministério da Saúde para que, assim, as alterações necessárias ganhem maior visibilidade e apoio. Após a realização da pesquisa, sugere-se a implementação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT).

Enquanto isso não ocorre, a COAPE deveria tentar trabalhar em cima do que foi negativamente apontado da melhor maneira possível, a fim de amenizar o que quer que possa ser amenizado em menor escala.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, A. S. TRÓCCOLI, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 20 (2), 153-164.

BAUMGARTEN, M. Reestruturação produtiva e industrial. In CATTANI, A. D. (Org.) **Dicionário Crítico sobre Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS, p. 268-271.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista**: a degradação do trabalho no século XX. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar, 1975.

CHANLAT, J. F. O gerencialismo e a ética do bem comum: a questão da motivação para o trabalho nos serviços públicos. In: VII Congresso Internacional del CLAD sobre la reforma del estado y de la administración publica, Lisboa: **Anais**. CLAD, 2002.

COUTO, P. R. PASCHOAL, T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. **Psicologia Argumento**. Curitiba, v. 30, n. 70, p. 585-593, jul./set. 2012.

DIENER, E. (1984). Subjective well-being. **Psychological Bulletin**, 95, 542-575.

DIENER, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. **Psychological Bulletin**, 125, 276-302.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. **Ofurô corporativo**. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2006a. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1256395632.59-arquivo.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2012.

_____. **Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho**: instrumento de diagnóstico e monitoramento nas organizações. Brasília, DF: Universidade de Brasília, 2009.

_____. **Qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília, DF: Edições Ler, Pensar, Agir, 2011.

_____. Qualidade de vida no trabalho (QVT). In CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Org.) **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS, v. 1, p. 219-222, 2006b.

_____. Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: Saúde e Promoção do Bem-Estar dos Trabalhadores em Questão. **Tempus - Actas de Saúde Coletiva**. 2012.

FERREIRA, M. C.; ALMEIDA, C. P. de; GUIMARÃES, M. C.; WARGAS, R.D. Qualidade de Vida no Trabalho: a ótica da restauração corpo-mente e o olhar dos trabalhadores. In: M.C. Ferreira; J.N.G. Araújo; C.P. Almeida; A.M. Mendes. (Org.). **Dominação e Resistência no Contexto Trabalho-Saúde**. São Paulo SP: Editora Makenzie, 2011, p. 159-182.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão da qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, DF, v. 25, n. 3, p. 319-327, jul.-set. 2009.

FERREIRA R. R.; FERREIRA, M. C.; ANTLOGA, C. S.; BERGAMASCHI, V. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo - RAUSP**, São Paulo, SP, v. 44, n. 2, p. 147-157, abr./maio/jun. 2009.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 2, p. 159-170, 1975.

_____. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, p. 53-62, jan.-fev. 1968.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Regimentos internos e organogramas básicos do Ministério da Saúde**. Brasília, DF: Editora MS, 2010.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Rio de Janeiro, Vozes, 2003.

PASCHOAL, T. TAMAYO, A. Construção e Validação da Escala de Bem-Estar no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, 2008, 7(1), pp. 11-22.

PORTAL DA SAÚDE. **O Ministério**. Disponível em: <<http://portalsaude.saude.gov.br/portalsaude/area/7/principal.html>>. Acesso em: 7 maio 2012.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 6ª Ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.

RYAN, R. M. DECI, E. R. (2001). On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual Review of Psychology**, 52, 141-166.

RYFF, C.D. (1989). Happiness is everything or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, 57 (6), 1069-1081.

RYFF C. D. KEYES, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. **Journal of Personality and Social Psychology**, 69, 719-727.

SAMPIERI, R. H.; COLLADO, C. F.; LUCIO, P.B. **Metodologia de pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo, SP: McGraw Hill, 2006.

SANT'ANNA, L. L. PASCHOAL, T., GOSENDO, E. E. M. Bem-estar no Trabalho: Relações com Estilos de Liderança e Suporte para Ascensão, Promoção e Salários. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 5, art. 6, pp. 744-764, Set./Out. 2012.

TAMAYO, A. (2004). Introdução. Em A. TAMAYO (Org.), **Cultura e saúde nas organizações** (pp. 11-16). Porto Alegre: Artmed.

VAN HORN, J. E. TARIS, T. W. SCHAUFELI, W. B. SCHEURS, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 77, 365-375.

WALTON, R. E. Quality of Work Life: What is it? **Sloan Management Review**, v. 1, n. 15, p. 11-21, 1973.

WARR, P. B. (1987). **Work, unemployment and mental health**. Oxford: Clarendon Press.

_____ (2003). Well-being and the workplace. Em D. KAHNEMAN; E. DIENER & N. SCHWARZ (Orgs.), **Well-being: the foundations of hedonic psychology** (pp. 392-412). New York: Russel Sage Foundation.

WATERMAN, A. S. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (Eudaimonia) and hedonic enjoyment. **Journal of Personality and Social Psychology**, 64 (4), 678-691.

WATERMAN, A. S. SCHWARTZ, S. J. CONTI, R. (2008). The implications of two conceptions of happiness (hedonic enjoyment and eudoimonia) for the understanding of intrinsic motivation. **Journal of Happiness Studies**, 9 (1), 41-79.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v. 2, p. 113-123, 1979.

ANEXOS

Anexo A – Organograma da CGESP



Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas – CGESP;
Coordenação de Supervisão, Acompanhamento e Controle da Folha de Pagamento – COSAF;
Coordenação de Atendimento de Pessoal – CAP;
Coordenação de Administração de Pessoal – COAPE;
Coordenação de Planejamento e Execução Orçamentária e Financeira – CEOFI;
Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas - CODEP;
Coordenação de Legislação de Pessoal – COLEP;
Coordenação de Atenção à Saúde do Servidor – CAS.

Anexo B – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT)

O objetivo deste levantamento de dados é conhecer a sua opinião sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na COAPE.

Responda de forma SINCERA, assinalando, à direita de cada item, o grau de concordância que você tem com a afirmativa.

Esse trabalho é de responsabilidade técnico-científica do Departamento de Administração da Universidade de Brasília. Os dados serão usados exclusivamente para a elaboração de um trabalho de conclusão de curso.

A divulgação dos resultados será recomendada aos administradores da COAPE.

MUITO IMPORTANTE:

- Sua participação é voluntária.
- Responda de forma sincera às afirmativas e às questões apresentadas.
- Não é necessário se identificar.
- A confidencialidade de suas respostas está garantida.
- Os resultados serão tratados de forma agrupada para fins de diagnóstico.
- A desistência em responder ao questionário, a qualquer momento, não lhe acarretará nenhum prejuízo ou dano pessoal.
- A participação no diagnóstico não produzirá nenhum tipo de risco para as suas atividades de trabalho ou para a COAPE.

Agradecemos pela sua contribuição. Por favor, não deixe questões em branco. Se desejar receber outras informações sobre o levantamento, envie mensagens para bravo.renata@yahoo.com.br. Obrigada.

Renata M. B. Miranda,

Graduanda em Administração na UnB

(61) 9997-5688.

Rodrigo R. Ferreira,

Professor do Departamento de Administração da UnB

(61) 9803-6551.



Universidade de Brasília



ADM

Departamento de Administração

Discordo
TotalmenteConcordo
Totalmente

0 · 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10

#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Na COAPE as atividades que realizo são fonte de prazer											
2	O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades											
3	O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva na COAPE											
4	Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar											
5	Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas											
6	As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos											
7	Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho											

Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...



Universidade de Brasília



ADM

Departamento de Administração

Discordo
TotalmenteConcordo
Totalmente

0 · 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10

#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	O local de trabalho é confortável											
9	Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas											
10	Existe fiscalização do desempenho											
11	O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na COAPE											
12	A COAPE oferece oportunidade de crescimento profissional											
13	Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas											
14	Tenho liberdade na execução das tarefas											
15	O material de consumo é suficiente											
16	Sinto que o meu trabalho na COAPE me faz bem											
17	A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional											
18	O espaço físico é satisfatório											

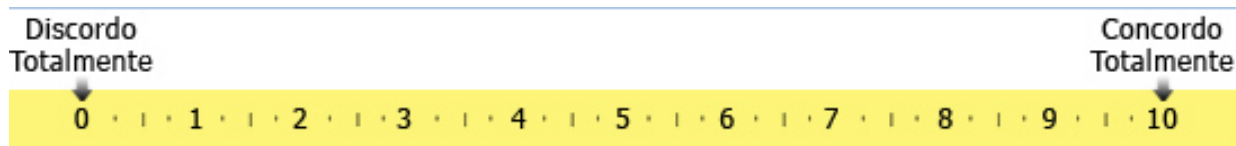
Quando penso no meu trabalho na COAPE, o que me causa mais Bem-Estar é...



Universidade de Brasília

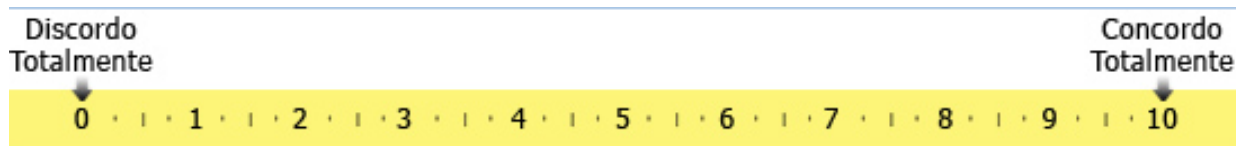


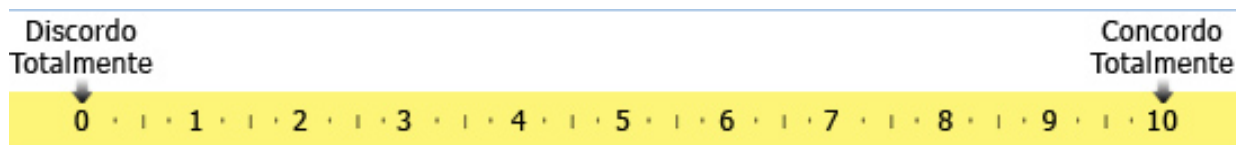
ADM | Departamento de Administração



#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na COAPE											
20	Na COAPE, disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo											
21	Gosto da Instituição onde trabalho											
22	Há incentivos da COAPE para o crescimento na carreira											
23	A sociedade reconhece a importância do meu trabalho											
24	O apoio técnico para as atividades é suficiente											
25	Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas											
26	O tempo de trabalho que passo na COAPE me faz feliz											
27	Na COAPE, minha dedicação ao trabalho é reconhecida											
28	Há confiança entre os colegas											

Quando penso no meu trabalho na COAPE, o que me causa mais Mal-Estar é...

[illegible]

[illegible]



Universidade de Brasília



ADM

Departamento de Administração

Discordo
TotalmenteConcordo
Totalmente

0 · 1 · 2 · 3 · 4 · 5 · 6 · 7 · 8 · 9 · 10

#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
51	Existem muitas dificuldades na comunicação chefia – subordinado											
52	O comportamento gerencial é caracterizado pelo diálogo											
53	Na COAPE, tenho livre acesso às chefias superiores											
54	Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas											
55	É fácil o acesso à chefia imediata											
56	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional											
57	Na COAPE, existe forte cobrança por resultados											
58	A temperatura ambiente é confortável											
59	É comum o conflito no ambiente de trabalho											
60	Posso executar o meu trabalho sem pressão											
61	O posto de trabalho é adequado para realização das tarefas											

Críticas e sugestões sobre o levantamento:



Idade:

Sexo:

☐ Masculino ☐ Feminino

Estado Civil:

☐ Casado(a) ☐ Divorciado(a) ☐ Companheiro(a) ☐ Separado(a)
☐ Solteiro(a) ☐ União Estável ☐ Viúvo(a)

Escolaridade:

☐ 2º grau completo ☐ Graduação incompleta ☐ Graduação completa
☐ Especialização ☐ Mestrado ☐ Doutorado

Cargo:

<input type="checkbox"/> Administrador	<input type="checkbox"/> Agente administrativo
<input type="checkbox"/> Agente de serviços complementares	<input type="checkbox"/> Agente de portaria
<input type="checkbox"/> Analista de sistemas	<input type="checkbox"/> Analista técnico administrativo
<input type="checkbox"/> Auxiliar operacional de serviços diversos	<input type="checkbox"/> Datilógrafo
<input type="checkbox"/> Guarda de endemias	<input type="checkbox"/> Técnico em contabilidade
<input type="checkbox"/> Técnico em pesquisa	<input type="checkbox"/> Estagiário

Tempo de serviço na COAPE (em meses):

Tempo de serviço no Ministério (em meses):